

公共施設FM等における市民意識醸成のための 効果的なコミュニケーション手法に関する調査研究

平成 28 年 3 月

埼玉県 秩父市
一般財団法人 地方自治研究機構

**公共施設F M等における市民意識醸成のための
効果的なコミュニケーション手法に関する調査研究**

平成 28 年 3 月

埼玉県 秩父市

一般財団法人 地方自治研究機構

はじめに

少子高齢化の進行に伴う本格的な人口減少社会が現実のものとなる中で、地方では雇用の安定や個人所得の緩やかな改善がみられ、地域経済の好循環に向けた動きが波及しつつある一方、地方公共団体を取り巻く環境の変化は厳しさを増しています。地方公共団体は、安心・安全の確保、地域産業の振興、地域の活性化、公共施設の維持管理等の複雑多様化する課題を地域の特性に即して解決していかなくてはなりません。

また、住民に身近な行政は、地方公共団体が自主的かつ主体的に取り組むとともに、地域住民が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことが重要となってきました。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の地方公共団体が抱える課題を取り上げ、当該地方公共団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は8つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

本調査研究の対象地である埼玉県秩父市では、高度成長期に整備した公共施設の維持・管理に必要な財源の確保が市財政に大きな影響を与えることが懸念されています。そのため、本市では「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、公共施設の量・質の改革等に取り組んでいくこととしておりますが、市民生活に多大な影響を与える公共施設改革を進める上で、市民に公共的な視点を持っていただくための市民意識の醸成が重要な課題となっています。このため、本調査研究では、本市のコミュニケーション手法の現状と課題、公共施設改革等に係る市民意識等を把握し、市民への効果的なコミュニケーション手法の方向性等について検討を行いました。

本研究の企画及び実施に当たりましては、研究委員会の委員長及び委員をはじめ、関係者の方々から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本研究は、公益財団法人 地域社会振興財団の交付金を受けて、秩父市と当機構が共同で行ったものです。ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば幸いです。

平成 28 年 3 月

一般財団法人 地方自治研究機構
理 事 長 山 中 昭 栄

目次

序章 調査研究の概要	3
1 調査研究の背景・目的・視点	3
2 調査研究の流れと全体像	5
3 調査研究の体制	6
第1章 秩父市の公共施設FMの現状	9
1 秩父市の概況	9
2 秩父市の公共施設FMの取組	11
3 今後の課題及び対応等	15
第2章 公共施設所管課のコミュニケーション手法等の現状	19
1 秩父市のコミュニケーション手法の現状（所管課向けアンケート調査）	19
2 公共施設所管課のコミュニケーション手法の現状	21
3 公共施設の改革や総合管理に関する市民アンケート調査	34
4 秩父市の現行コミュニケーション手法の課題抽出等	72
第3章 市民参加による新たなコミュニケーション手法の試み	77
1 新たなコミュニケーション手法の考え方	77
2 市民参加型ワークショップの先行事例調査	77
3 市民参加型ワークショップの試行調査	109
第4章 市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMの先行事例	131
1 市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMにおける先行自治体に対するヒアリング調査	131
2 ヒアリング調査結果の分析	139
第5章 市民意識醸成に向けた今後のコミュニケーション手法の方向性等の検討	143
1 市民への効果的なコミュニケーション手法の方向性	143
2 秩父市におけるコミュニケーション手法のあり方	146
調査研究委員会名簿	153

資料編	157
1 公共施設の改革や総合管理に関する市民アンケート調査（調査票）	157
2 自由記入	165
3 市民参加型ワークショップの試行調査における事前アンケート（調査票）	174
4 市民参加型ワークショップの試行調査における振り返りアンケート（調査票）	182

序章 調査研究の概要

序章 調査研究の概要

1 調査研究の背景・目的・視点

(1) 調査研究の背景

地方自治体の行財政改革において、近年の人口減少・少子高齢化の進展等社会経済環境の著しい変化から、歳入確保・歳出削減及び職員定数削減の取組のみでは限界があり、市民生活に影響を及ぼす公共施設・インフラ改革に着手せざるを得ない状況である。

秩父市においても、高度成長期に整備した公共施設の維持・管理が財政に与える影響は大きな課題となっていることから、平成24年1月に、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、公共施設の量・質の改革及び歳入確保に向けた改革を3つのステージに分け、取り組んでいくこととしている。

しかしながら、公共施設の統廃合、再配置等に関しては、市民の意見は「総論賛成、各論反対」となることが懸念されているため、市民生活に多大な影響を及ぼす公共施設改革を進める上で、市民に改革の理念及び方向性の理解を得ることや、公共的な視点を持ってもらうための市民意識の醸成が重要な課題となっている。

そこで、市民意識の醸成を図るためには、秩父市が従来から行っている広報・広聴型のコミュニケーションに加えて、共創・協働の視点を強化した新たなコミュニケーションが必要と考え、本調査研究においては、市民に向けた情報発信の現状や先行事例調査等を踏まえて、秩父市の公共施設ファシリティマネジメント（以下「FM」という。）推進に向けた今後のコミュニケーション手法の方向性等について検討を行うものである。

(2) 調査研究の目的

本調査研究では、秩父市における新たなコミュニケーション手法について、市民意識の醸成を図ることを目的に、効果的なコミュニケーション手法の検討を以下の3つを目的に掲げ、各種調査（市民アンケート調査、先行事例調査、文献調査）を実施する。

- | | |
|-----|--|
| 目的1 | 秩父市のコミュニケーション手法の現状と課題の把握 |
| 目的2 | 市民を取り巻く社会環境の変化に対応したコミュニケーション手法のあり方の検討 |
| 目的3 | 公共施設FMにおける市民意識醸成のための効果的なコミュニケーション手法の検討 |

目的1 秩父市のコミュニケーション手法の現状と課題の把握

現行制度における施設所管課の制度活用状況や市民意識の現状の把握を行い、課題の抽出を行った。

目的2 市民を取り巻く社会環境の変化に対応したコミュニケーション手法のあり方の検討

少子高齢化、生活環境や行政ニーズの多様化及び情報化社会の進展に伴い、現行制度におけるコミュニケーション手法に加え、新たに求められるコミュニケーション手法のあり方について検討した。

目的3 公共施設F Mにおける市民意識醸成のための効果的なコミュニケーション手法の検討

共創・協働型のF M推進を図るための新たなコミュニケーションについて、先行事例調査及び試行調査を行い、効果的なコミュニケーション手法の方向性等について検討した。

(3) 調査研究の視点

本調査を進める視点として、以下の2つを掲げた。

視点1 市民主体のコミュニケーション手法の検討

視点2 市民意識醸成のための新たなコミュニケーション手法の検討

視点1 市民主体のコミュニケーション手法の検討

公共施設の再配置等における意思決定に対して、市民がより主体的に関わりを持つことができるコミュニケーション手法を検討した。

視点2 市民意識醸成のための新たなコミュニケーション手法の検討

秩父市の公共施設F Mの推進に向けた市民意識の醸成を図るための、新たなコミュニケーション手法を検討した。

2 調査研究の流れと全体像

(1) 秩父市の公共施設FMの現状（第1章）

秩父市の公共施設FMに係る取組についてまとめ、今後の課題及び必要とされる対応について整理した。

(2) 公共施設所管課のコミュニケーション手法等の現状（第2章）

秩父市のコミュニケーション手法の現状について、市が実施している主要なコミュニケーション手法に関する公共施設所管課向けアンケート調査を実施し、また、「公共施設の改革や総合管理に関する市民向けアンケート調査」を実施した。これらのアンケートから現状及び課題を整理し、新たなコミュニケーション手法の必要性を検討した。

(3) 市民参加による新たなコミュニケーション手法の試み（第3章）

本調査研究における「新たなコミュニケーション手法の考え方」として、双方向型のコミュニケーションを整理して、市民参加型ワークショップの手法を選択し、試行調査を行い、効果を検証した。

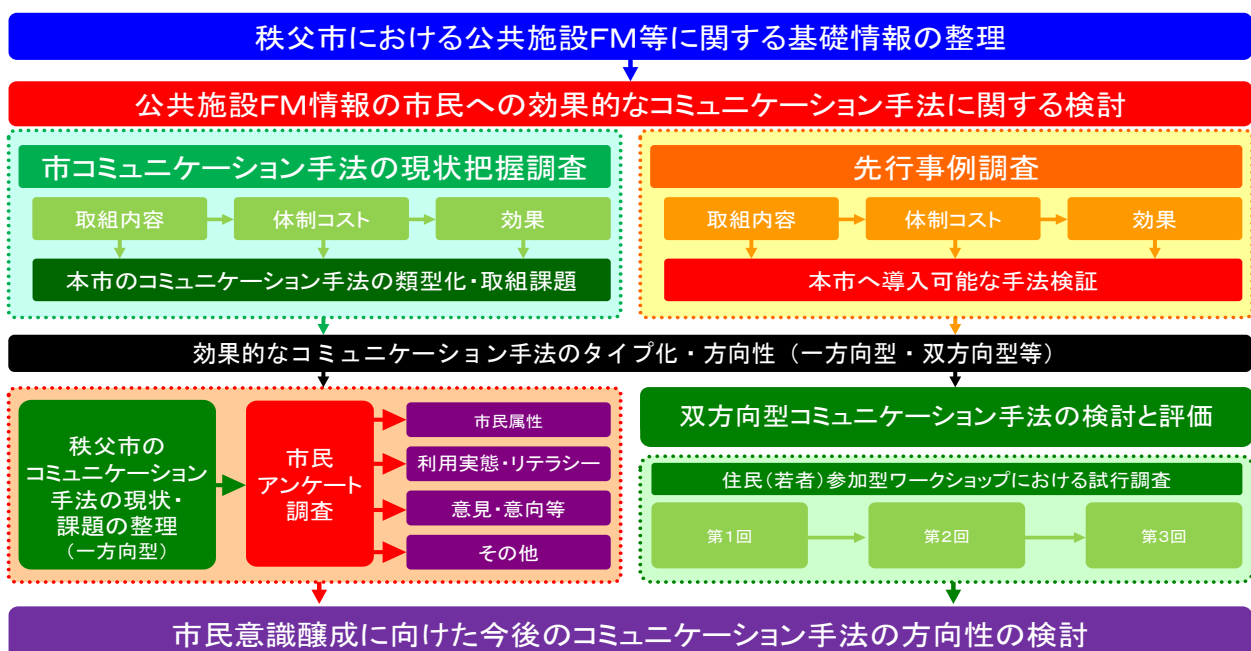
(4) 市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMの先行事例（第4章）

市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMにおける先行自治体に対するヒアリング調査を実施した。

(5) 市民意識醸成に向けた今後のコミュニケーション手法の方向性等の検討（第5章）

各種調査結果を踏まえて、秩父市における市民への効果的なコミュニケーション手法の方向性について検討した。

図表 序-1 調査研究の全体像



3 調査研究の体制

学識者、秩父市、一般財団法人地方自治研究機構で組織する調査研究委員会を設置し、調査結果の分析及び提言の検討を行い、委員会は、3回（平成27年7月、11月、平成28年2月）開催した。

また、調査研究委員会の指導及び指示を受け、調査研究の具体的な作業を行うため、秩父市と一般財団法人地方自治研究機構で構成する事務局を設置し、調査の一部について、基礎調査機関として三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社の協力を得て実施した。

委員会、事務局の構成については、報告書巻末に掲載してある。

第 1 章 秩父市の公共施設 F M の現状

第1章 秩父市の公共施設FMの現状

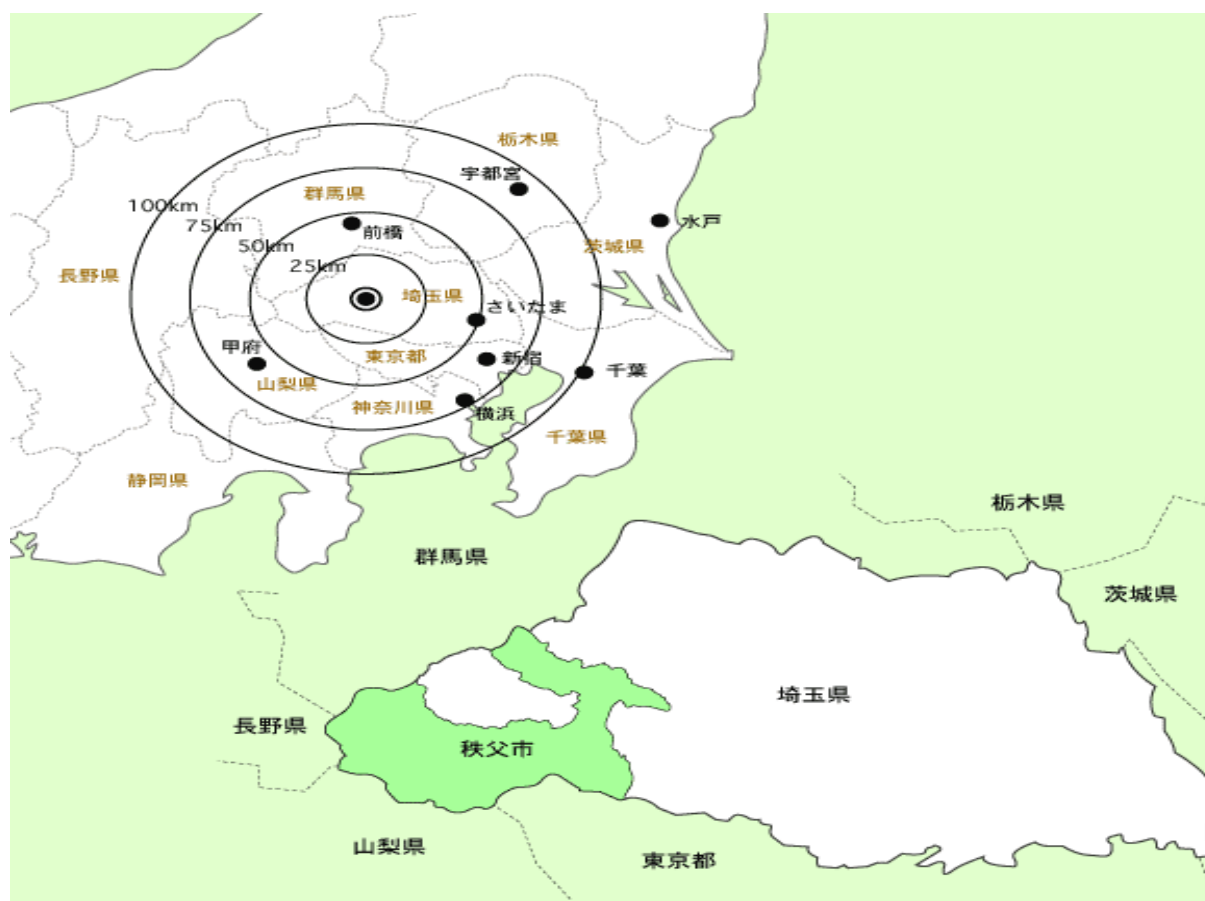
1 秩父市の概況

(1) 位置・地勢

秩父市は、埼玉県北西部に位置し、面積は577.83k㎡、埼玉県の約15%を占めている。北は群馬県、西は長野県、南は山梨県及び東京都に接し、東京都心まで約60～80km圏、さいたま市までは約50～70km圏に位置し、周囲に山岳丘陵を眺める盆地を形成している。市域の87%は森林で、その面積は埼玉県の森林の約40%を占めている。市域のほとんどは秩父多摩甲斐国立公園の区域や武甲・西秩父といった県立自然公園の区域に指定されている。市の中央を流れる荒川によって、市の中心部は東西に区分され、東部の平坦部分は市街地を形成し、商店街、住宅地などが集中している。西部丘陵地帯にある平坦地は、水田など農業用地が多くなっている。

気候は、太平洋側内陸性気候に属し、おおむね温暖となっているが、盆地であるため寒暖の差が大きく、山地では夏季に雷雨が多く発生し降水量も多く、山岳地方では冬季にはかなりの積雪がある。

図表 1-1 秩父市位置図

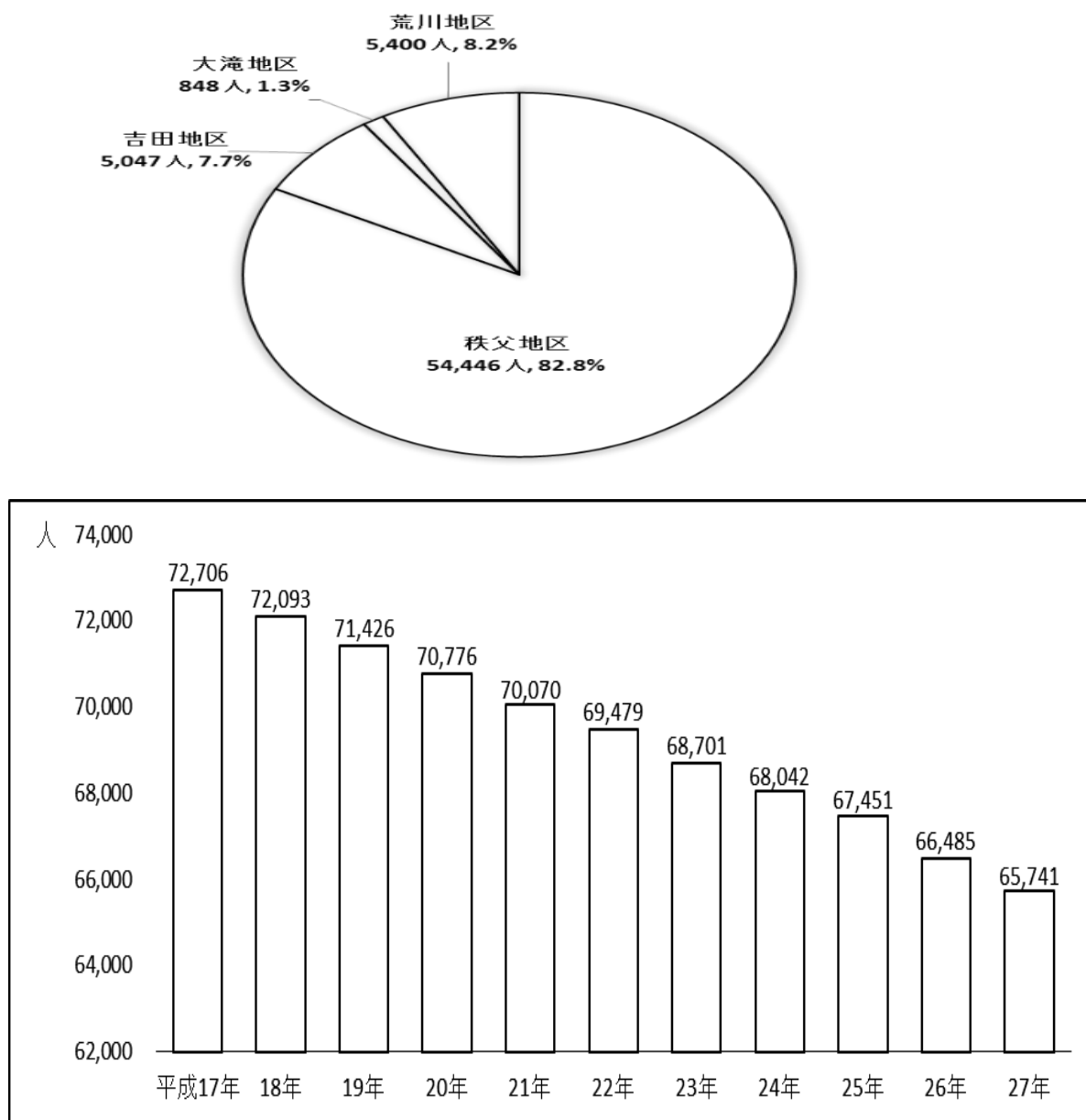


出所：秩父市ホームページ

(2) 人口・世帯

平成 27 年 4 月現在の本市の人口は 6 万 5,741 人、世帯数は 2 万 6,348 世帯、1 世帯当たりの人員は 2.5 人となっている。地区別（旧市町村別）人口をみると、秩父地区は 54,446 人で全人口の 82.8% を占めている。吉田地区は 5,047 人（7.7%）、大滝地区は 848 人（1.3%）、荒川地区は 5,400 人（8.2%）となっている。人口の推移をみると、平成 17 年の合併時の人口は 7 万 3,875 人であったが、その後は人口減少が続き、平成 22 年以降の人口は 7 万人を割り込んでいる。

図表 1-2 秩父市の人口の推移と地区別人口の状況



出所：秩父市市民課「住民基本台帳人口」（各年 4 月 1 日現在）

2 秩父市の公共施設 F M の取組

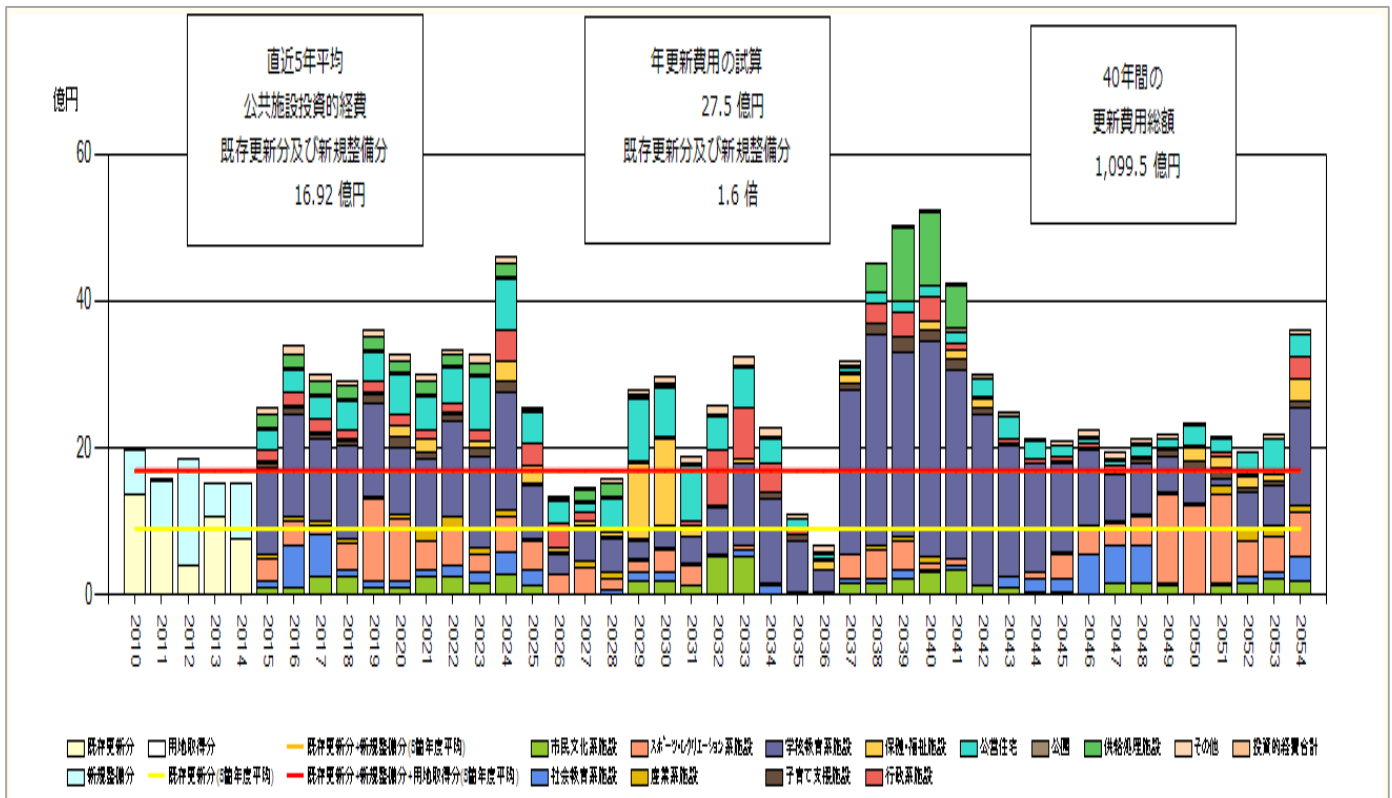
(1) 公共施設の現状

平成 27 年 3 月 31 日現在の市内の公共施設は 1,378 棟、建物の延床面積の合計は 35 万 7,542.9 m² となっている。建物面積の内訳は、学校教育系施設が 44%、公営住宅が 14%、スポーツ・レクリエーション系施設が 12%、保健・福祉施設が 7% となっている。

秩父市は、平成 17 年に 4 市町村の合併により誕生し、旧市町村のまちづくりの中で整備されてきた公共施設をそのまま引き継いでいるため、同規模の自治体と比較してもかなり多くの公共施設を所有している。さらに、建物が整備から相当年数経過し、老朽化した施設の割合が高いことから施設の安全対策や今後の更新費用の確保が喫緊の課題となっている。

平成 27 年に本市が試算した今後 40 年間にかかる更新費用総額は、約 1,100 億円、単年平均では、約 27.5 億円となっている。直近 5 年間の平均の公共施設等に関する普通建設事業費の約 16.9 億円と比較して 1.6 倍となっている。

図表 1-3 今後 40 年間（2015 年～2054 年）の更新費用の見込み



出所：秩父市公共施設等総合管理計画

(2) これまでの公共施設 F M の取組

本市では、施設・設備等の財産を経営資産と捉え、経営的視点に基づき、総合的かつ長期に及ぶ観点から、最適な状態（コスト最小・効果最大）で、戦略的に管理、活用をしていく F M の考え方を公共施設に取り入れ、全庁的かつ戦略的に進めるため、平成 24 年 1 月に「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定した。

この方針の中で、3 つの改革を提示している。

①公共施設数及び規模の適正化（量の改革）

必要な公共施設を今後も継続的に保有し続けていくために、「いらないものは持たない」という強い意志で、積極的かつ計画的に施設の廃止、統合などを推進する。

②利用者の安全性や快適性のサービスの向上（質の改革）

継続的に保有すると判断した施設は、耐震化等の適切な補強工事を実施し、長寿命化を図り、より安全で機能的な施設を目指し管理運営を実施していく。また、バリアフリー化、環境対策、省エネルギー対策及び多機能性を備えるなどの必要な投資を適宜実施し、公共施設の快適性、機能性などの向上も図る。

③市財政を圧迫しない計画的管理運営の実現（歳入確保）

受益者負担適正化の観点から使用料の有無や額の見直し、余剰面積の一部貸付や目的を終えた施設の全部貸付又は売却を行う。また、ネーミングライツ及び看板の設置等による広告収入による歳入の増加に取り組む。

この3つの改革の実現のために4つの実施方法を提示している。

①公共施設FM基本計画の策定

方針実現のため、公共施設FM基本計画を作成する。この基本計画は、地方交付税の合併算定替終了の平成32年度までの期間、当市の重要施策として公共施設のFMに集中的に取り組む計画とする。

②公共施設FM実施計画の策定

基本計画を実現させるための具体的な計画として、各施設の所管課等において、実施項目、実施時期、実施方法等を明記した公共施設FM実施計画を策定する。

③個別施設台帳の作成及び施設方針の策定

施設所管課は実施計画に基づき、施設ごとに施設台帳の作成及び施設方針を策定する。施設台帳とは利用状況、財務状況、改修経費等の情報を列記したものであり、施設方針とは収集した情報に基づく分析を実施し、その該当施設についての方向性を示したものである。

④個別推進計画の策定

学校や保育所など、ひとつのグループとしてFMを実施することが必要と思われる施設を「個別推進部門」として位置付け、「個別推進方針」の作成及び「個別推進計画」の策定を行い、計画の実現を進める。

さらに、基本計画の中では公共施設FMの展開イメージとして次の3つのステージを設定し、段階的に進めていくこととしている。

ステージ1（情報収集期）

FM推進会議	推進所管課及び附属機関	施設所管課
・FM推進会議発足 ・FM方針の通達 ・改修経費算出対象施設の決定 ・施設台帳様式の決定 ・施設台帳作成指示 ・改修経費算出対象施設の決定 ・個別推進部門の決定 ・個別推進方針の決定	【FM推進課】 ・FM研修の実施 ・FM方針案策定 ・施設台帳様式の検討 （管財課、財政課、建築住宅課、情報政策課とでWGを構成） ・施設改修経費等の算出及び実施方法の検討 【管財課】 ・所有施設の集計 ・F M 実 施 計 画 の 策 定 【建築住宅課】 ・施設改修経費等の算出支援 【個別推進部門対象課】 ・個別推進方針（案）の作成 【財政課】 ・財務情報等の収集支援 【FM推進課】 ・施設評価制度の構築 ・公共施設FM啓発活動の実施	・所管施設の洗い出し ・施設台帳該当情報の収集 ・施設台帳の整備

ステージ2（分析検討期）

FM推進会議	推進所管課及び附属機関	施設所管課
・部局間の調整 ・検討組織の構築 ・施設方針の決定 ・再配置計画の策定 ・個別推進計画の策定	【管財課】 ・施設台帳の集計 ・施設台帳の公表 【FM推進課】 ・議会への経過報告 ・施設評価結果の点検 ・FM実施計画の進捗管理 ・FM研修の実施 【附属機関】 ・施設方針（案）の決定 ・再配置計画（案）の策定 【個別推進部門対象課】 ・個別推進計画（案）の策定 【FM推進課】 ・施設方針及び再配置計画の公表 ・公共施設FM啓発活動の実施 ・個別推進計画の進捗管理	・施設評価の実施 ・施設の分析・検討 ・施設方針（案）作成

ステージ3（計画実動期）

FM推進会議	推進所管課及び附属機関	施設所管課
・再配置計画の進捗管理 ・住民説明会への支援 ・部局間の調整 ・所管課で対応できない諸問題への対応	【個別推進部門対象課】 ・個別推進計画の実行 【管財課・情報政策課】 ・施設管理システムの検討 【FM推進課】 ・ヘルプデスクの開設 ・住民説明会への協力 ・広告収入のための支援 ・個別推進計画の進捗管理 【管財課】 ・施設売却等の支援 【財政課】 ・施設改修費用等の予算措置 【管財課・情報政策課・改革推進課】 ・施設管理システムの導入	・施設方針及び再配置計画の実行 ・住民説明会の実施 ・歳入確保の検討 ・施設管理システムの運用
・再配置計画の実現		

3 今後の課題及び対応等

これまで基本計画を進めてきたものの積極的に広報を行ってこなかったため、ステージ3（計画実動期）における課題として、市民や施設の維持管理を行っている庁内所管課の公共施設FMについての理解が十分とは言えない状況である。

今後、公共施設FMを推進するに当たり、施設所管課の意識改革や従前のコミュニケーション手法に加えて、市民等の理解を得られるような市民意識の醸成を図るコミュニケーション手法の検討が必要となってきている。

第2章 公共施設所管課のコミュニケーション手法等の現状

第2章 公共施設所管課のコミュニケーション手法等の現状

1 秩父市のコミュニケーション手法の現状（所管課向けアンケート調査）

(1) 秩父市のコミュニケーション手法の現状

秩父市では、市民への情報提供の方法として、(1)パブリックコメント制度、(2)市報ちちぶ、(3)声の市報、(4)公式ホームページ、(5)公式フェイスブック、(6)市長ブログ、(7)記者会見、(8)何でも投書箱、(9)ふらっと市長室、(10)広聴サポーターなどを行っている。

本市は、高齢化が進んでいることもあり、従前から紙媒体で月1回配布している「市報ちちぶ」から市政・施設情報の入手を行っている市民が多い。そのため、「市報ちちぶ」の内容の更なる充実や読みやすい紙面等を検討し、隅々まで読んでもらえる市報にしていくことを目指している。

さらに、市報をスマートフォンでも読むことができるアプリケーション「ちいきの本棚」を導入したり、より迅速に行政情報が提供できる「公式ホームページ」の内容の充実、観光・イベント情報を多く提供している「公式フェイスブック」に市政情報を掲載したりするなど、比較的新しい手法をより積極的に活用し、市政・施設情報の入手方法の多様化や市民が必要とする情報のリアルタイムでの提供を進めている。

(2) 秩父市のコミュニケーション手法の課題

公共施設所管課によっては、現状のコミュニケーション手法を十分に活用しているとは言えず、市役所内部での情報提供手段の活用の推進及び効率化を見直す必要がある。

「公式ホームページ」の内容の充実や「公式フェイスブック」、「市長ブログ」、「ちいきの本棚」を比較的新しいコミュニケーション手法として活用を始めているほか、新聞、テレビ、ラジオ等メディアへの情報提供、無作為抽出による市政・施設情報等のアンケートなど既存のコミュニケーション手法も積極的に活用して情報提供を行っているが、市政・施設情報に関心があり情報を求める市民に対しては、情報を得る機会が増えているが、市政に関心がない市民に対しては、これらの方法でも関心を示してもらえないなどの問題もあり、今後は新たなコミュニケーション手法を検討していくことが重要な課題となっている。

秩父市の現行制度におけるコミュニケーション手法

区 分	概 要
パブリックコメント制度	「秩父市パブリックコメント手続実施要綱」に基づき、 ①市の施策に関する基本的な計画の策定や改定 ②市民等に義務を課したり、権利を制限することを内容とする条例の制定・改廃等について、市が政策等の策定を行う際に、事前にその案を公表し、市民からの意見や情報を考慮して最終的な政策案等の決定 ＜平成26年度実施状況＞ 13件（うち公共施設FMに係るものは2件）
市報ちちぶ	毎月10日発行（1月号は1月1日発行）、町会、区会の協力を得て市民に配布 市役所総合窓口、吉田・大滝・荒川総合支所、各公民館、歴史文化伝承館、スポーツ健康センター、秩父保健センター、吉田生涯学習センター、文化体育センター、じばさんセンター、市立病院等でも配布 ＜平成26年度実施状況＞ 年12回発行（1回26,500部）
声の市報	「市報ちちぶ」に掲載されている記事を、音声ボランティアグループの協力を得て、CDに録音し、利用を希望する市内の視覚障がい者へ提供 ＜平成26年度実施状況＞ 市報校了後にきぶねぎくの会が録音・ダビングの上、17人のリスナーにCDかデジタイズ図書で配布
公式ホームページ	市政情報、観光・イベント情報等を公式ホームページを通じて発信 ＜平成26年度実施状況＞ ・公開ページ数（1,918ページ） ・アクセス数（981,929件）
公式フェイスブック	平成25年5月から、市政情報、観光・イベント情報を公式フェイスブックを通じて発信 ＜平成26年度実施状況＞ ・公式フェイスブックに対しての「いいね！」件数（1,185件） ・そのうち記事に対しての「いいね！」件数（41,779件）
市長ブログ	市長の所信、活動等をブログを通じて発信 ＜平成26年度実施状況＞ ほぼ1日1回掲出 アクセス数（106,117人）
記者会見	秩父記者クラブ6社への定例記者会見を毎月1回実施、随時資料提供も実施 ＜平成26年度実施状況＞ 年12回実施
何でも投書箱	市役所、支所等に投書箱を設置し、市政全般にわたる提言・意見、要望・苦情等を受付 ※氏名・住所記入者に対しては、担当課から郵送又はメールにて回答 ＜平成26年度実施状況＞ 84件の投書に対して、氏名の記入があるものやメールでの投書については全て対応
ふらっと市長室	市長が市役所1階のデスクに座り、来庁した市民と直接対話。平成27年度は毎月1回実施 ＜平成26年度実施状況＞ 歴史文化伝承館では毎月、各総合支所では年4回実施 延来庁件数は平成26年度は53件、平成25年度は55件でほぼ横ばい
広聴サポーター	16歳以上の市内在住、在勤又は在学者に公聴サポーターを委嘱し、アンケート調査を通じて、市の施策についての意見を聴取 ＜平成26年度実施状況＞ 「木材利用」「合併10周年を迎えるにあたっての満足度」「バリアフリーガイドマップ」のアンケートを実施

2 公共施設所管課のコミュニケーション手法の現状

(1) 調査の概要

①調査目的

秩父市の公共施設 F M の推進における市民意識の醸成・市民参加の拡充を図るための基礎資料とするため、平成 27 年 9 月に公共施設所管課を対象にアンケート調査を実施した。

②調査対象及び調査項目

調査名	公共施設所管課のコミュニケーション手法に関するアンケート調査
調査期間	平成 27 年 9 月
調査対象	公共施設を所管している公共施設所管課全て
調査方法	配布方法：庁内イントラネット掲載し照会 回収方法：庁内メールによる回答
調査項目	・公共施設所管課からの施設情報の提供方法とその内容 ・公共施設所管課の意見収集の方法とその反映状況 ・公共施設 F M に対する秩父市又は公共施設所管課の考え方 ・公共施設 F M に関する 3 つの改革に対する所管課の意見

(2) アンケート結果

①回収状況

秩父市の公共施設数は、全部で 81 施設あり、回収票数 81 票、有効回収票数 81 票、回収率は 100.0% であった。

② 分析結果

ア 公共施設所管課からの施設情報の提供方法（図表 2-1 参照）

秩父市の公共施設の所管課は、市民や施設利用者向けの情報提供を複数の手法を用いて行っており、その提供方法を調べたところ、「市の公式ホームページ」（27 件）が最も多く、次に「市報ちちぶ」又は「声の市報」（以下、「市報ちちぶ等」という。）（18 件）、「市発行のガイドブック、パンフレット、チラシ」（以下、「市発行のパンフレット等」という。）（17 件）、「市民からの電話やメールへの回答」（16 件）による対応となっている。

その一方で、施設情報の提供を「特に実施していない」と回答している施設が 36 施設あり、例えば、博物館等（旧民俗博物館、市指定有形文化財の内田家住宅、大野家住宅）、産業系施設（農林産物直売所、大滝農産物加工場、釜の上農園村）、文化施設（吉田龍勢会館、秩父事件資料館）、レクリエーション施設（吉田元気村）、供給処理施設（一般廃棄物処理場）などに見受けられる。

なお、高齢者福祉施設、医療施設、消防施設及びその他行政施設（市役所所管倉庫、木炭製炭工場、秩父湖休憩所、公衆トイレ）の全ての公共施設では、施設利用者等への施設情報の提供を実施しておら

ず、その理由として施設利用者等がその公共施設について、ある程度の施設情報を既に有している又は情報を必要とする者が限られているなど施設情報の提供の必要性が低い公共施設であることが推察される。

また、所管課が施設利用者等に対し施設情報の提供を行っている提供方法の効果について、各施設の手法（113 件）のうち、97 件（85.8%）が施設情報の提供方法として効果があると考えられている。その一方で、「各手法による施設情報の提供に効果がない（手法の効果なし）」と回答している公共施設の 1 つでは、「市報ちちぶに掲載している当該施設の記事を見る市民が少なく、市民の来館者の増加につながらない」という回答をしている一方で、「記者クラブに特別展示の開催について情報提供した結果、特に市外からの来館者が増加した」という回答を併せてしていることから、新聞掲載等のマスメディアを利用したイベント等の周知は、大きな効果が期待できる。

イ 公共施設所管課の情報提供の主な内容

秩父市の公共施設の所管課は、市民や施設利用者向けの情報提供を複数の手法を用いて行っており、そのうち各手法の主な情報提供の内容とその効果について調べたところ、「市報ちちぶ等」は、「催物・イベントの紹介及び施設概要の紹介」、「講座・クラブ活動、後継者育成制度受講者、入居者及び新規貸出の募集案内」及び「開園・休館日のお知らせ」に効果があるという回答の一方で、「特別展示のお知らせ」（資料館）及び「館内フロアの案内」（歴史文化伝承館（管財課分））については効果が認められない。なお、「各大会の実施案内」（滝沢サイクルパーク BMX コース）については効果が不明という回答である。

「市発行のパンフレット等」は、「催物・イベントの紹介及び施設概要の紹介」、「新規貸出等の募集案内及び各種手続き方法」及び「施設の利用案内」に効果があるという回答の一方で、「施設概要の紹介」（旧武毛銀行本店、浦山フィッシングセンター・浦山フレッシュセンター）については効果が不明という回答である。

「市の公式ホームページ」は、「催物・イベントの紹介及び施設概要の紹介」、「入居者及び新規貸出等の募集案内及び各種手続き方法」に効果があるという回答の一方で、「施設の利用案内」（集会所、荒川農村環境改善センター・荒川勤労者福祉センター）及び「施設概要の紹介」（旧武毛銀行本店、滝沢サイクルパーク BMX コース）については効果が不明という回答である。

「市の公式フェイスブック」は、「催物・イベントの紹介」について、効果があるという回答の一方で、「催物・イベントの紹介」（図書館）及び「特別展示のお知らせ」（資料館）については効果が不明という回答である。

「市民からの電話やメールへの回答」は、「施設利用や予約状況に関する問い合わせ」に効果があるという回答である。

「市役所・支所や施設の窓口に直接来訪した市民への説明」は、「施設利用や予約状況に関する問い合わせ」に効果があるという回答の一方で、「施設の利用案内」（大滝振興会館）については効果が不明と

いう回答である。

「その他」の手法は、「各々の施設による独自ホームページの活用等」、「新聞掲載等によるマスメディアの活用」、「他の団体発行のガイドブックによる情報提供」、「ポスターの掲示」に効果があるという回答の一方で、「ケーブルTVの放映効果」（滝沢サイクルパークBMXコース）及び「指定管理者ホームページによる情報提供」（大滝こまどり荘）については効果が不明という回答である。

図表 2-1 市民、施設利用者向けの施設情報の提供方法（複数回答）

（単位：件、％）

区分		市民、施設利用者向けの施設情報の提供方法								合計	施設数
		1	2	3	4	5	6	7	8		
		市報「市報ちちぶ」又は「声の市報」	市発行のガイドブック、パンフレット、チラシ	市の公式ホームページ	市の公式フェイスブック	市民からの電話やメールへの回答	市役所・支所や施設の窓口に直接来訪した市民への説明	その他（１～６以外の施策を実施）	特に実施していない		
1	集会施設		1	4		1	2		1	9	6
2	文化施設	2	3	2	1	1	1	1	1	12	4
3	図書館	1			1	1		1		4	1
4	博物館等	2		1	1			1	3	8	5
5	スポーツ施設	1	1	2		2	2	1		9	3
6	レクリエーション観光施設	2	4	2		2	1	6	1	18	9
7	保養施設									0	0
8	産業系施設	2	2	3				3	5	15	9
9	学校			1						1	1
10	その他教育施設									0	0
11	幼保・こども園					1	1		1	3	2
12	幼児・児童施設	2	2	2					1	7	3
13	高齢者福祉施設								1	1	1
14	障がい者福祉施設			1			1	1		3	2
15	児童福祉施設			1		1	1			3	1
16	保健施設	1	1			1	1			4	1
17	その他社会福祉施設			1						1	1
18	医療施設								1	1	1
19	庁舎等	1		2					1	4	3
20	消防施設								2	2	2
21	その他行政施設								4	4	4
22	公営住宅	1		1		1	1		1	5	2
23	公園	1	2	3	1	4	1	1	1	14	5
24	供給処理施設							1	2	3	3
25	その他	2	1	1	1	1	1	1	10	18	12
合計		18	17	27	5	16	13	17	36	149	81
手法の効果あり		15	15	21	3	16	12	15	/	97 85.8%	/
手法の効果不明		1	2	6	2	0	1	2		14 12.4%	
手法の効果なし		2	0	0	0	0	0	0		2 1.8%	
手法の効果に係る合計										113	

ウ 公共施設所管課の意見収集の方法（図表 2-2 参照）

秩父市の公共施設の所管課は、市民及び施設利用者からの施設運営や改善に関する意見の収集方法を調べたところ、「施設利用者へのアンケート、ヒアリング」（7 件）及び「その他の方法」（7 件）が最も多く、次に「市民、施設利用者が参加する審議会、委員会等の設置」（4 件）となっている。なお、保健施設（1 件）及びその他施設（浄水場）（1 件）においては、「市民向けのパブリックコメント」による意見の収集を行っている。

また、その他の方法による公共施設に対する意見収集の主な方法として、「自由記載の感想ノートの設置」、「出前説明会」、「事業事後評価及び施設利用者の個別支援会議開催」等の回答が見受けられる。

その一方で、施設利用者等から意見の収集を「特に実施していない」と回答した施設が、全 81 施設のうち 68 施設（84.0%）であり、秩父市のほとんどの公共施設で意見の収集が行われていない。

特に、スポーツ施設、レクリエーション施設、学校、幼保・こども園、幼児・児童施設、児童福祉施設、その他社会福祉施設、医療施設、庁舎等、その他行政施設及び公営住宅に至っては、全ての公共施設で施設利用者等から意見の収集を行っておらず、その理由として一部の所管課からは、従来から施設利用者等の意見を収集する体制が取られていない又は予算などの制約により仮に意見を収集しても施設利用者等からの意見を反映することができないことなどの回答が見受けられる。

また、ほとんどの所管課は、施設利用者等から意見を収集していないため、今後、施設利用者等から意見の収集を行っている所管課は、意見の収集を行っていない所管課に対し、意見の収集に必要な施設情報及び施設利用者等への周知方法などを秩父市全体で共有化する体制づくりが必要である。

エ 公共施設所管課が収集した意見の主な反映状況

秩父市の公共施設の所管課は、市民及び施設利用者等から意見収集を複数の手法を用いて行っており、そのうち各手法の主な意見の反映内容とその状況について調べたところ、「施設利用者へのアンケート、ヒアリング」は、「おおむね良好である旨回答を得た」又は「できるだけ意見を反映し施設の運営改善につながった」という回答であり意見を反映している。

「市民向けのアンケート調査」は、「寄せられた意見に対し図書館便りの Q & A コーナーで対応しているが、一部の要望については予算の関係などで解決できない」という回答でありおおむね意見を反映しているが一部の要望については意見を反映していない。

「市民向けのパブリックコメント」は、「意見の提出がない」又は「予算の関係などで解決できない」という回答であり意見を反映していない。

「市民、施設利用者が参加する審議会、委員会等の設置」は、「できるだけ意見を反映し施設の運営改善につながった」又は「審議会を設置することで基本計画(案)を策定することができた」という回答であり意見を反映している。

「その他」は、「イベントでの調査」、「保護者懇談会及び評価委員会の開催等」、「自由記載ノートの設置」及び「出前説明の実施」などであり、そこで収集した意見はおおむね反映できている。

図表 2-2 施設利用者等の意見を施設運営や改善に反映する方法（複数回答）

(単位：件、%)

区分	利用者等の意見を施設運営や改善に反映する方法							合計	施設数
	1 施設利用者へのアンケート	2 市民向けのアンケート調査	3 市民向けのパブリックコメント	4 市民、施設利用者が参加する審議会、委員会等の設置	5 市民、施設利用者が参加するワークショップ、イベントの開催	6 その他（1～5以外の施策を実施）	7 特に実施していない		
1 集会施設	1						5	6	6
2 文化施設	1			2			3	6	4
3 図書館	1	1		1				3	1
4 博物館等	1						4	5	5
5 スポーツ施設							3	3	3
6 レクリエーション観光施設							9	9	9
7 保養施設								0	0
8 産業系施設	1					1	8	10	9
9 学校							1	1	1
10 その他教育施設								0	0
11 幼保・こども園							2	2	2
12 幼児・児童施設							3	3	3
13 高齢者福祉施設							1	1	1
14 障がい者福祉施設						1	1	2	2
15 児童福祉施設							1	1	1
16 保健施設	1		1					2	1
17 その他社会福祉施設							1	1	1
18 医療施設							1	1	1
19 庁舎等							3	3	3
20 消防施設						1	1	2	2
21 その他行政施設							4	4	4
22 公営住宅							2	2	2
23 公園	1					1	3	5	5
24 供給処理施設						1	2	3	3
25 その他			1	1		2	10	14	12
合計	7	1	2	4	0	7	68	89	81
意見を反映している	6	1	0	4	0	7	85.7%	18	4.8%
意見の反映不明	1	0	0	0	0	0		1	
意見を反映していない	0	0	2	0	0	0		2	
意見の反映に係る合計								21	

オ 公共施設 F M に対する秩父市又は公共施設所管課の考え方

○統廃合を検討している公共施設

統廃合を検討している公共施設は、秩父市の公共施設全 81 施設のうち 19 施設（23.5%）であり、これらのうち具体的に統廃合計画が策定されている施設は 7 施設である。

＜幼保・こども園＞秩父市市立保育所再編計画

＜高齢者福祉施設＞ふるさと集落生活圏形成推進事業

＜庁舎等＞ふるさと集落生活圏形成推進事業

＜消防施設＞ふるさと集落生活圏形成推進事業

＜公営住宅＞秩父市市営住宅等長寿命化計画

＜その他施設＞秩父地域水道事業広域化基本計画、公衆・観光トイレ F M 推進計画

○公共施設の運営に関する課題（図表 2-3 参照）

公共施設の運営に関する課題については、公共施設全 81 施設のうち 68 施設（84.0%）から回答があり、そのうちの主な意見として、「老朽化及び修繕費の確保に対する対応」（38 件）が最も多く、以下、「現在未使用施設又は他団体への貸与期間終了後の利用方法の検討」（10 件）、「近隣の類似施設への統合又は代替施設への移転」（8 件）、「施設利用者への周知方法の改善又は検討」（5 件）、「施設利用収入又は売上げの確保」（5 件）、「施設利用者又は使用頻度の著しい減少への対応」（4 件）、「施設運営職員等の確保」（3 件）となっている。

また、その他（21 件）として回答のあった公共施設の運営に関する課題の主なものとして、「補助事業で建設したため、補助金の返還の有無を確認する必要がある」、「事務室、保管スペース、駐車場が不足」、「市民等から老朽化した施設の景観上の問題を指摘」などが見受けられる。

図表 2-3 公共施設の運営に関する課題（複数回答）

（単位：件、％）

(単位：件、%)

区分		公共施設の運営に関する課題									
		1	2	3	4	5	6	7	8	合計	施設数
		老朽化及び修繕費の確保	転合又は代替施設への移	近隣の類似施設への統	応度の著しい減少への対	施設利用者又は使用頻	施設改善又は検討	施設運営職員等の確保	後団体への貸与期間終了他		
1	集会施設	3			1				1	5	5
2	文化施設	2	1						1	4	2
3	図書館	1							1	2	1
4	博物館等	4		1						5	5
5	スポーツ施設	2			1	1		1		5	3
6	レクリエーション観光施設	1			1	1	2	3	2	10	7
7	保養施設									0	
8	産業系施設	2			2		3	1	1	9	7
9	学校	1	1							2	1
10	その他教育施設									0	
11	幼保・こども園	1	1	1					1	4	2
12	幼児・児童施設	2	1						1	4	2
13	高齢者福祉施設	1								1	1
14	障がい者福祉施設	1							1	2	1
15	児童福祉施設	1								1	1
16	保健施設									0	
17	その他社会福祉施設	1								1	1
18	医療施設									0	
19	庁舎等	2	1						1	4	3
20	消防施設		2	1		1				4	2
21	その他行政施設	1					3		2	6	4
22	公営住宅	2								2	2
23	公園	2							3	5	4
24	供給処理施設	2							1	3	3
25	その他	6	1	1			2		5	15	11
合計		38 40.4%	8 8.5%	4 4.3%	5 5.3%	3 3.2%	10 10.6%	5 5.3%	21 22.4%	94 100.0%	68

○公共施設の適正配置に際してFM推進課との連携

秩父市では、公共施設等総合管理計画に基づき、FM推進課と公共施設所管課が連携して、公共施設の適正管理への取組を推進しようとしている。そのことについて、所管課が、公共施設の適正配置への取組やFM推進課との連携をどのように考えているか調査したところ、「全庁的な課題なのでFM推進課と連携して取り組む」（60施設）が最も多く、次に「既に連携して取組を始めている」（12施設）、「FM推進課に個別の計画の作成や施設の方針を決めてもらえば協力する」（9施設）という回答であり、これらのことから所管課の9割近くが、FM推進課と連携して取り組む姿勢であるが、残り1割強の所管課は、FM推進課に個別の計画の策定や施設の方針を決めてもらうことを求めているため、今後、公共施設FMを進める上で、これらの所管課の意識改革が問題として残されている。

図表 2-4 FM推進課との連携

FM推進課に個別の計画の策定や施設の方針を決めてもらえば協力する	9 施設	11.1%
全庁的な課題なのでFM推進課と連携して取り組む	60 施設	74.1%
既に連携して取組を始めている	12 施設	14.8%

カ 公共施設FMに関する3つの改革に対する所管課の意見

秩父市では、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、その方針の中で、次の3つの改革を実施することとしている。

- 量の改革 必要な公共施設を今後も継続的に保有し続けていくために、「いらないものは持たない」という強い意志で臨み、公共施設の数及び規模の適正化を図ること。
- 質の改革 継続的に保有と判断した施設は、利用者の安全性や快適性等のサービスを向上させるため、安全で機能的な施設を目指し、管理運営を実施していくこと。
- 歳入確保 適正な受益者負担の観点からの使用料の有無や額の見直し、余剰面積や目的を終えた施設の貸付又は売却並びにネーミングライツ及び看板の設置等による広告収入の確保などへの取組や危険回避等を目的とした施設の取り壊しも財源の確保に寄与するため、これらを実施することにより積極的な歳入確保に取り組むこと。

秩父市の公共施設の所管課に3つの改革に対する意見について調べたところ、以下のような回答が見受けられる。

○「量の改革」に対する所管課からの主な意見

「施設利用者減少のため施設の規模を縮小することで存続を検討」（16 施設）が最も多く、次に「未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、取壊し又は売却を検討」（15 施設）、「類似施設への統合又は代替施設への移転」（14 施設）、「物流又は防災の拠点若しくは基幹施設であるため存続を検討」（13 施設）などの回答が見受けられることから、一部の所管課から具体的な回答がなされていないものの、所管課の多くは、量の改革の考え方に基づき施設規模の適正化、未使用施設等の廃止等又は代替施設への移転などにより量の改革に取り組んでいくこととしている。

図表 2-5 「量の改革」に対する所管課からの主な意見

施設利用者が増加若しくは増加が見込めるため存続を検討	3 施設	3.7%
物流又は防災の拠点若しくは基幹施設であるため存続を検討	13 施設	16.0%
貴重な文化財・建築物であるため後世に残す目的で存続を検討	3 施設	3.7%
指定管理者又は地域市民に施設を譲渡することで存続を検討	5 施設	6.2%
施設利用者減少のため施設の規模を縮小することで存続を検討	16 施設	19.8%
類似施設への統合又は代替施設への移転	14 施設	17.3%
未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、 取壊し又は売却を検討	15 施設	18.5%
意見なし	12 施設	14.8%
合 計	81 施設	100.0%

○「質の改革」に対する所管課からの主な意見

「修繕費等に係るコストを抑えて存続を検討」(31 施設) が最も多く、次に「設備の改修又は施設の特色や類似施設と差別化を図り、質を向上させることで存続を検討」(22 施設)、「意見なし」(16 施設) などの回答が見受けられることから、一部の所管課から具体的な回答がなされていないものの、所管課の多くは、質の改革の考え方にに基づき修繕費等のコスト削減や設備改修による施設の質を向上させることにより質の改革に取り組んでいくこととしている。

図表 2-6 「質の改革」に対する所管課からの主な意見

修繕費等に係るコストを抑えて存続を検討	31 施設	38.3%
設備の改修又は施設の特色や類似施設と差別化を図り、質を向上させることで存続を検討	22 施設	27.2%
類似施設への統合又は代替施設への移転	6 施設	7.4%
未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、取壊し又は売却を検討	6 施設	7.4%
意見なし	16 施設	19.7%
合 計	81 施設	100.0%

○「歳入確保」に対する所管課からの主な意見

「リピーターの確保、無償貸与の廃止、使用料の見直し及び広告設置料の徴収などにより歳入の確保を検討」(39 施設) が最も多く、次に「おおむね現状のまま存続を検討」(17 施設)、「未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、取壊し又は売却を検討」(10 施設) などの回答が見受けられることから、一部の所管課から具体的な回答がなされていないものの、所管課の多くは、歳入確保の考え方にに基づき施設使用料の見直しや施設そのものを廃止又は売却することで財源を確保することにより歳入の確保に取り組んでいくこととしている。

図表 2-7 「歳入確保」に対する所管課からの主な意見

リピーターの確保、無償貸与の廃止、使用料の見直し及び広告設置料の徴収などにより歳入の確保を検討	39 施設	48.2%
類似施設への統合又は代替施設への移転	2 施設	2.5%
使用料が無償又は使用者の大半が無料対象者のため歳入の確保は検討していない	4 施設	4.9%
おおむね現状のまま存続を検討	17 施設	21.0%
未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、取壊し又は売却を検討	10 施設	12.3%
意見なし	9 施設	11.1%
合 計	81 施設	100.0%

○公共施設FMに対する所管課からのその他の意見

秩父市の公共施設の所管課に公共施設FMに対する意見について調べたところ、公共施設の適正配置に際してFM推進課と連携して取り組もうと考えている所管課は、主な意見として、「地元の雇用を確保するために建設された経緯を考えると、施設をどうするか担当課だけでは判断が難しいため、FM推進会議等に諮り、当該施設の存廃をFM推進課に決めてもらいたい」（レクリエーション施設）、「施設所管課は、今後、どの程度の期間建物を利用するかによって修繕計画が異なるため、建て替える可能性の有無や建物の使用期間について、市全体の方向性をFM推進課に示してもらいたい」（図書館）、「秩父市の指定文化財は、統廃合を視野に入れた一律的な考え方ではなく、いかにして後世に残すかを検討すべき」（博物館等）、「施設の廃止又は統廃合には、確実に利用者の反対があるため、市民とともに施設のあり方を考える必要がある」（スポーツ施設、レクリエーション観光施設、その他（公衆トイレ））という意見が見受けられ、これらの所管課は、FM推進課に対し建物の構造に応じた使用期間や公共施設の統廃合を検討する際の視点等各公共施設に共通する事項について方針等を示すことを求めている。

一方で、公共施設の適正配置に際してFM推進課に個別計画の作成や施設の方針を決めてもらえば施設所管課は協力すると考えている所管課は、主な意見として、「FM推進課は、施設所管課が公共施設FMに取り組みやすくするために、全体の調整及び施設方針の決定等並びに施設所管課で判断しにくい部分に積極的に介入し調整を図る必要がある」（幼保・こども園）、「FM推進課は、施設移転や廃止の際の施設利用者説明会での説明及び予算措置への配慮など施設所管課単独の取組では困難な場合、FM推進課の支援が必要」（幼児・児童施設）、「FM推進課は、施設の状況把握・移転の打診、財源の確保等について、責務とスピード感を持ってFM推進課と財務部が各施設所管課を牽引し取り組む姿勢が求められる」（児童福祉施設）という意見が見受けられ、これらの所管課は、FM推進課に対し公共施設FMに係る全体の調整、施設方針の決定、施設利用者等への公共施設FMの説明などについて、積極的に関与することを求めている。

③公共施設所管課アンケートの結果からみてきた効果と課題

- ・所管課は、施設情報の提供方法として、必要に応じて新聞掲載やテレビ等によるマスメディアを有効活用することにより、市民や日頃から施設を利用している人の他、その施設の情報に関心のある人に対する周知に大きな効果が期待できる。

- ・所管課は、施設情報の提供による効果が認められない又は分からない場合、情報の提供方法の変更や施設利用者等へのアンケート又はヒアリングを行う必要がある。

- ・ほとんどの所管課は、公共施設に係る施設利用者等からの意見収集を行っていないことから、施設利用者等が求めているサービスの内容と行政のサービス内容に乖離が生じている可能性がある。

- ・ 秩父市は、秩父市公共施設 F M 方針及び基本計画に基づき、所管課が施設ごとに施設台帳及び施設方針を作成することとしているが、1 割強の所管課は、F M 推進課で施設方針等を作成することを求めているため、今後、秩父市全体の公共施設 F M を進める上で、これらの所管課の意識改革が必要である。

- ・ 秩父市は、3 つの改革の考え方に基づき公共施設 F M に取り組んでいくこととしているが、一部の所管課からの意見を踏まえ、F M 推進課は、施設利用者等に対する市全体の公共施設 F M の取組に係る説明や複数の公共施設所管課に影響の及ぶ取りまとめの調整などについて、積極的に関与する必要がある。

3 公共施設の改革や総合管理に関する市民アンケート調査

これまで公共施設FMの推進について、行政（FM推進課）が現行制度におけるコミュニケーション手法を活用し、市民に対して周知等を行ってきた。

本調査研究では、FM推進の取組に対する市民の意識・意向等の現状を把握し、今後の課題やその解決策の方向性について検討した。

(1) 調査の概要

①調査目的

秩父市における公共施設FMの推進における市民意識の醸成・市民参加の拡充を図るための基礎資料とするため、公共施設管理に係る評価や市民参加・協力等に対する意識・意向等を把握することを目的に実施

②調査対象及び調査項目

実施時期	平成 27 年 8 月 21 日～9 月 4 日	
	配布・回収方法	郵送（回収については窓口受取も行った）
調査対象	人数	2,000 人
	年齢	16 歳以上 65 歳未満
	抽出方法	平成 27 年 8 月 1 日現在、住民基本台帳から無作為抽出
調査項目	・ 公共施設の利用状況 ・ コミュニケーション手法の利活用状況 ・ 公共施設管理に係る市民参加・協力 ・ 回答者属性 ・ 自由記入	

③利用上の注意

- ・ 図表の n とは回答者の総数、% は全体に占める割合を示す。
- ・ クロス集計においては、表側の項目は不明を除いてあるため、累計値は「合計」と一致しないものがある。
- ・ 図表のタイトルにある「SA」はシングルアンサーの略で、選択肢の中から 1 つだけ回答する設問、「MA」はマルチアンサーの略で、選択肢の中から複数回答する設問、「FA」はフリーアンサーの略で、回答者が任意に自由記述する設問となっている。
- ・ 各設問の回答結果は不明（無回答・無効回答等）を含む調査数（回答総数）を基数として、全体（票数）、%（割合）を示している。
- ・ 対象者を特定した設問（例：前問で「はい」と回答した人だけお答えください、50 歳以上の方だけお答え下さい等）の回答結果は非該当を除く調査数（回答総数）を基数として、全体（票数）、%（割合）を示している。なお、非該当者数は図表中に「非該当」として示している。
- ・ 回答結果の%（割合）表示は、小数点第 2 位以下を四捨五入しているため、全体の合計値は必ずしも 100.0% とならない。

- ・複数回答（MA）の中で回答個数が指定されている設問（「主なもの3つを選択」等）のうち、回答数が指定数に満たない回答（1つのみ、2つのみが回答される場合）であっても有効回答として集計した。

- ・複数回答（MA）の矛盾回答（「分からない」や「特にない」と他の選択肢が回答されている場合）は、「分からない」、「特にない」の回答を無効とし、他の選択肢の回答を有効として集計した。

(2) アンケート結果

①回収状況

配布票数 2,000 票（うち、未達 13 票）、回収票数 597 票、有効回収票数 597 票、回収率は 30.05%であった。

②分析結果

ア 公共施設の利用状況

- ・利用している公共施設については、「市役所や支所」が最も多く、以下、図書館・集会所、スポーツ・レクリエーション施設、利用している施設がないとなった。
- ・上記内容について、そのうち最も利用した施設についての回答結果も同様である。
- ・利用施設の問題点・課題については、「特にない」が最も多く、回答の大半を占めていた。

問1 あなた自身が普段最もよく利用している公共施設はどれですか？

① あてはまるものすべてに○印

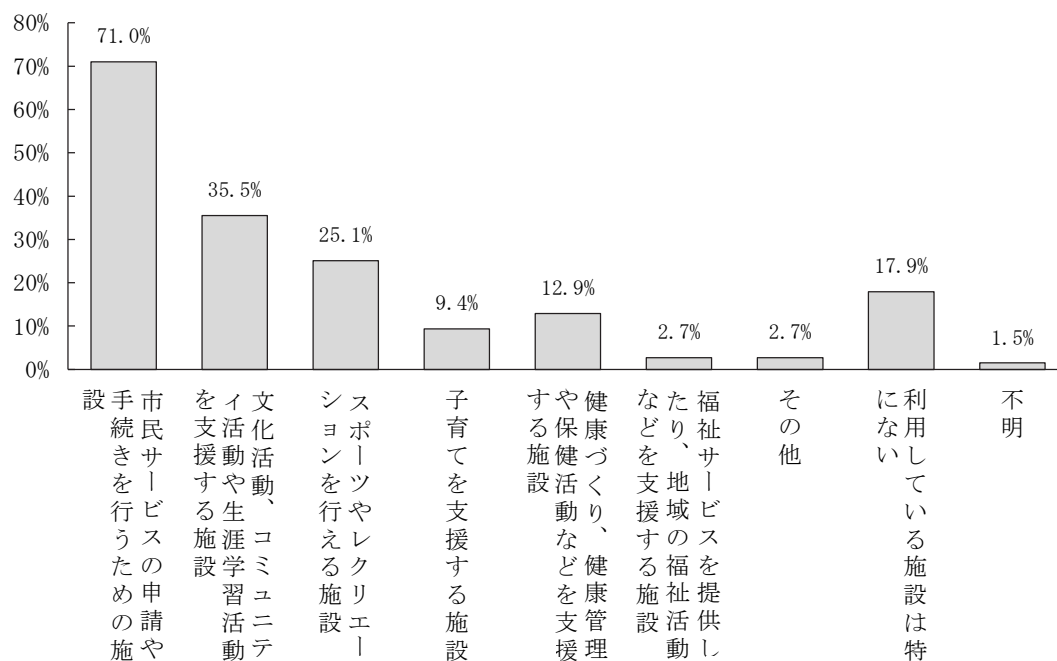
② 左欄で○印を付けた施設のうち最もよく利用するもの1つだけに○印

※ 通学している施設や勤務先として通勤している施設は除きます。

(7) 利用している公共施設

「市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）」（71.0%）が最も高く、以下、「文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）」（35.5%）、「スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）」（25.1%）、「利用している施設は特にない」（17.9%）となっている。

図表 2-8 利用している公共施設（MA）

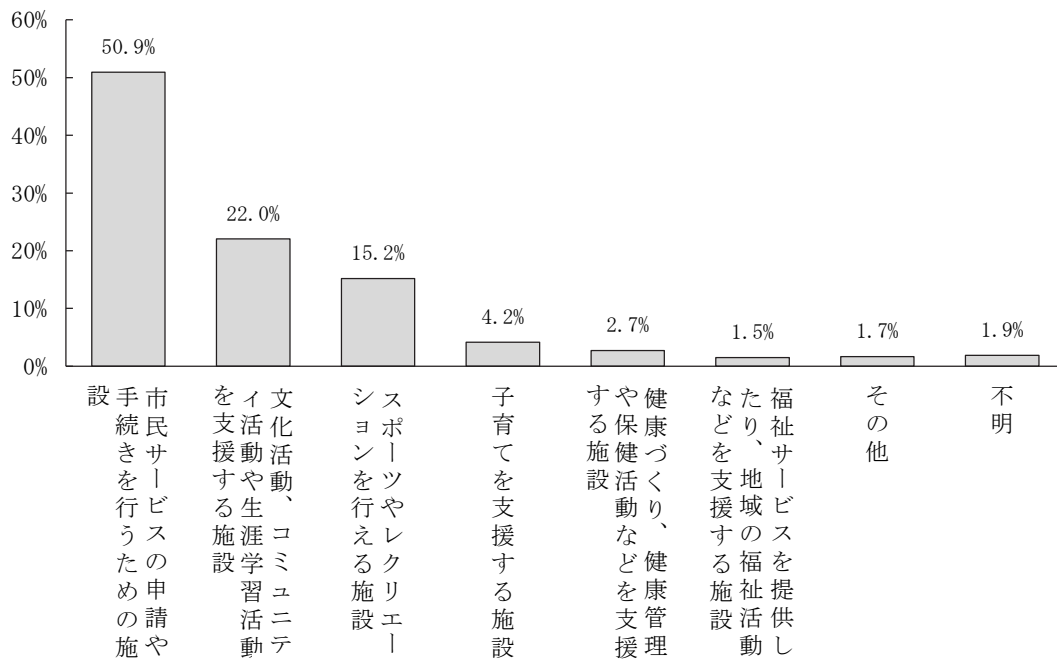


No.	カテゴリー名	n	%
1	市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）	424	71.0
2	文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）	212	35.5
3	スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）	150	25.1
4	子育てを支援する施設（保育所、幼稚園など）	56	9.4
5	健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設（保健センターなど）	77	12.9
6	福祉サービスを提供したり、地域の福祉活動などを支援する施設（老人福祉センターなど）	16	2.7
7	その他	16	2.7
8	利用している施設は特にない	107	17.9
	不明	9	1.5
	全体	597	100.0

(イ) 最も利用している公共施設

「市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）」（50.9%）が最も高く、以下、「文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）」（22.0%）、「スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）」（15.2%）、「子育てを支援する施設（保育所、幼稚園など）」（4.2%）、「健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設（保健センターなど）」（2.7%）となっている。

図表 2-9 最も利用している公共施設（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）	245	50.9
2	文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）	106	22.0
3	スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）	73	15.2
4	子育てを支援する施設（保育所、幼稚園など）	20	4.2
5	健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設（保健センターなど）	13	2.7
6	福祉サービスを提供したり、地域の福祉活動などを支援する施設（老人福祉センターなど）	7	1.5
7	その他	8	1.7
	不明	9	1.9
	非該当	116	
	全体	481	100.0

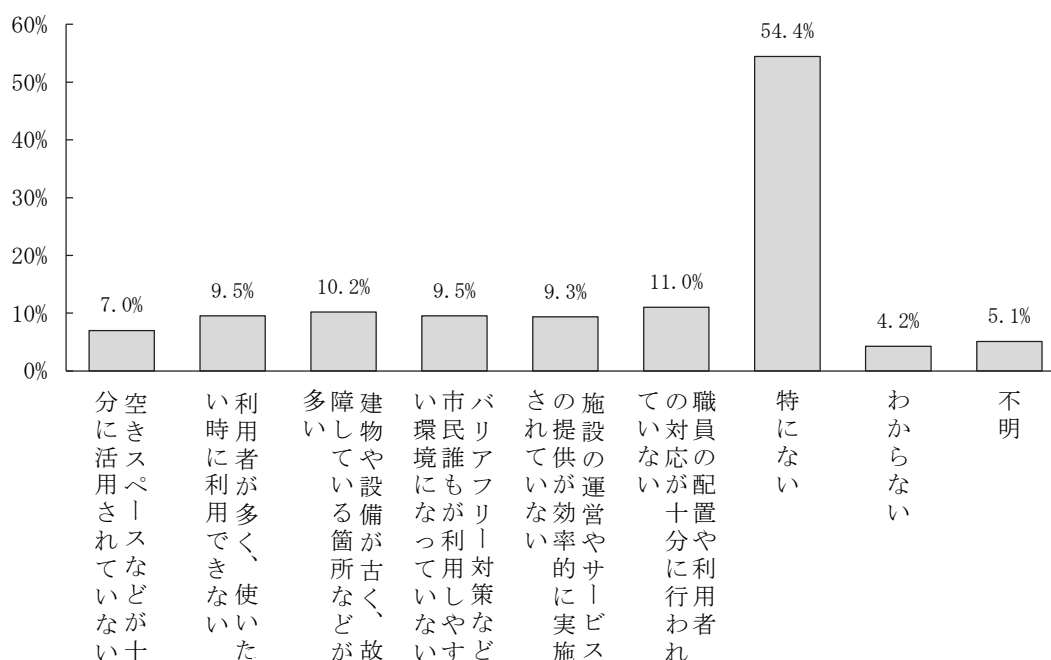
(ウ) 利用公共施設の問題点・課題

【問１で回答した「最もよく利用している公共施設」についてうかがいます。】

問２ ご利用されている公共施設の問題点や課題はありますか？（主なものを３つまでに○印）

「特にない」（54.4％）が最も高く、以下、「職員の配置や利用者への対応が十分に行われていない」（11.0％）、「建物や設備が古く、故障している箇所などが多い」（10.2％）、「利用者が多く、使いたい時に利用できない」（9.5％）、「バリアフリー対策など、子供からお年寄りまで市民誰もが利用しやすい環境になっていない」（9.5％）、「施設の運営やサービスの提供が効率的に実施されていない」（9.3％）、「空きスペースなどが十分に活用されていない」（7.0％）となっている。

図表 2-10 利用公共施設の問題点・課題（MA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	空きスペースなどが十分に活用されていない	33	7.0
2	利用者が多く、使いたい時に利用できない	45	9.5
3	建物や設備が古く、故障している箇所などが多い	48	10.2
4	バリアフリー対策など、子供からお年寄りまで市民誰もが利用しやすい環境になっていない	45	9.5
5	施設の運営やサービスの提供が効率的に実施されていない	44	9.3
6	職員の配置や利用者への対応が十分に行われていない	52	11.0
7	特にない	257	54.4
8	分からない	20	4.2
	不明	24	5.1
	非該当	125	
	全体	472	100.0

イ コミュニケーション手法の利活用の状況（現行制度）

・情報の入手経路については、「市報ちちぶ、声の市報」が最も多く、以下、市の公式ホームページ、市が発行するパンフレット類となっており、近年、新たな情報発信の手法として国や地方自治体でも活用されているSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）である「市公式フェイスブック」については、「特に利用しているものはない」を下回っていた。

・パブリックコメントをはじめとする現行の市民とのコミュニケーション手法に対する周知については、回答のうち半数以上が「知らない」との結果となり、利活用の状況については、周知の状況を受け、回答の1割程度しか利用したことがないとの結果になった。

・現行の情報入手経路・制度に対する課題については、主に「仕事等で参加するための時間が十分でない」、「制度やイベントがあること自体を知らない」、「制度等の内容に魅力や有効性が乏しい」が挙げられた。

問3 市政や公共施設に関する情報はどこから入手されていますか？

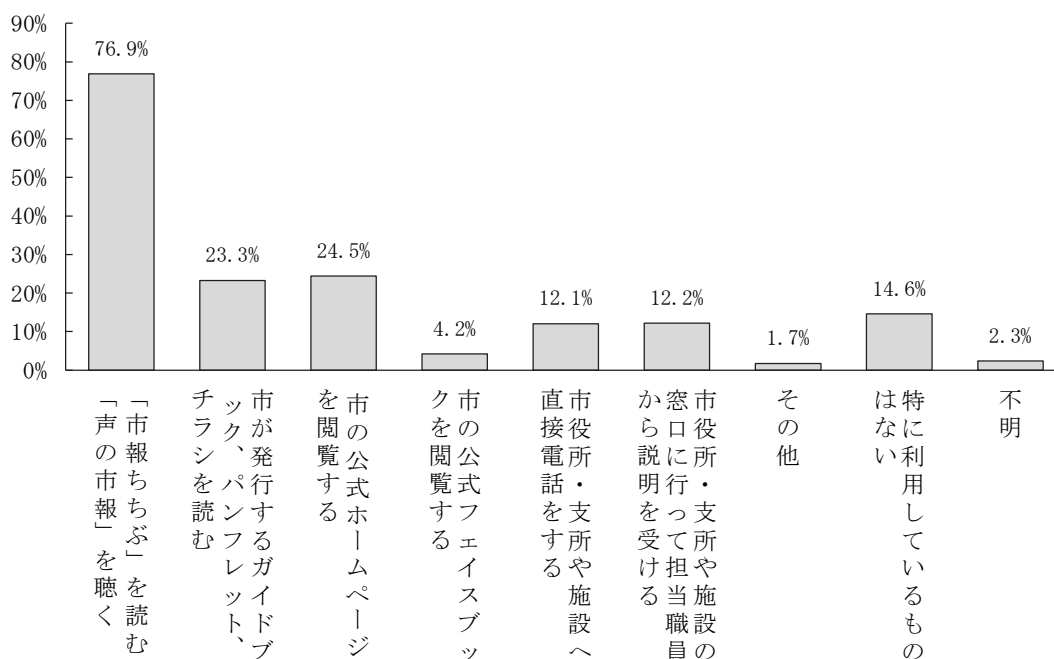
① あてはまるものすべてに○印

② 左欄で○印を付けたもののうち最もよく利用するもの1つだけに○印

(7) 利用している入手経路

「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く（76.9%）が最も高く、以下、「市の公式ホームページを閲覧する」（24.5%）、「市が発行するガイドブック、パンフレット、チラシを読む」（23.3%）、「特に利用しているものはない」（14.6%）、「市役所・支所や施設の窓口に行って担当職員から説明を受ける」（12.2%）、「市役所・支所や施設へ直接電話をする」（12.1%）となっている。

図表 2-11 利用している入手経路（MA）

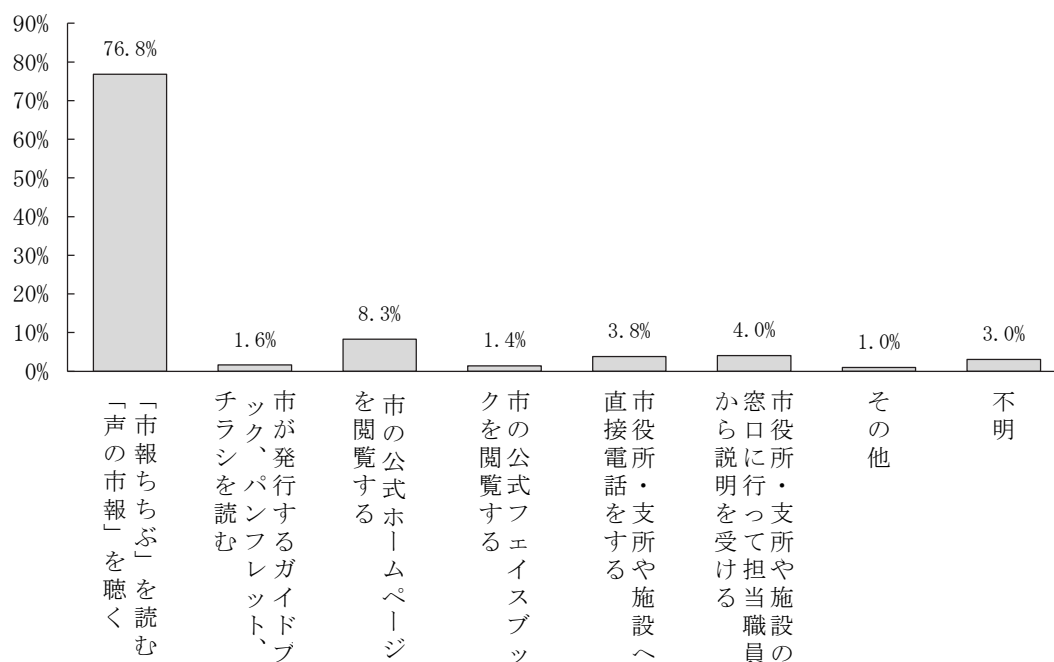


No.	カテゴリー名	n	%
1	「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く	459	76.9
2	市が発行するガイドブック、パンフレット、チラシを読む	139	23.3
3	市の公式ホームページを閲覧する	146	24.5
4	市の公式フェイスブックを閲覧する	25	4.2
5	市役所・支所や施設へ直接電話をする	72	12.1
6	市役所・支所や施設の窓口に行って担当職員から説明を受ける	73	12.2
7	その他	10	1.7
8	特に利用しているものはない	87	14.6
	不明	14	2.3
	全体	597	100.0

(イ) 最もよく利用している入手経路

「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く（76.8%）が最も高く、以下、「市の公式ホームページを閲覧する」（8.3%）、「市役所・支所や施設の窓口へ行って担当職員から説明を受ける」（4.0%）、「市役所・支所や施設へ直接電話をする」（3.8%）となっている。

図表 2-12 最もよく利用している入手経路（S A）



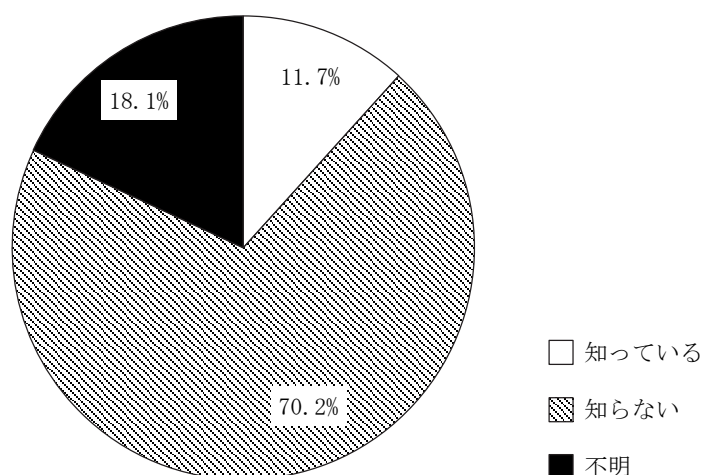
No.	カテゴリー名	n	%
1	「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く	381	76.8
2	市が発行するガイドブック、パンフレット、チラシを読む	8	1.6
3	市の公式ホームページを閲覧する	41	8.3
4	市の公式フェイスブックを閲覧する	7	1.4
5	市役所・支所や施設へ直接電話をする	19	3.8
6	市役所・支所や施設の窓口へ行って担当職員から説明を受ける	20	4.0
7	その他	5	1.0
	不明	15	3.0
	非該当	101	
	全体	496	100.0

(ウ) その他のコミュニケーション手法の周知度・利活用の状況

問 4 市では市民と行政が協働したまちづくりを進めるための各種の制度を設けたり、イベント等を実施したりしています。制度やイベントのなかで、知っているもの、利用（参加）しているものはありますか？

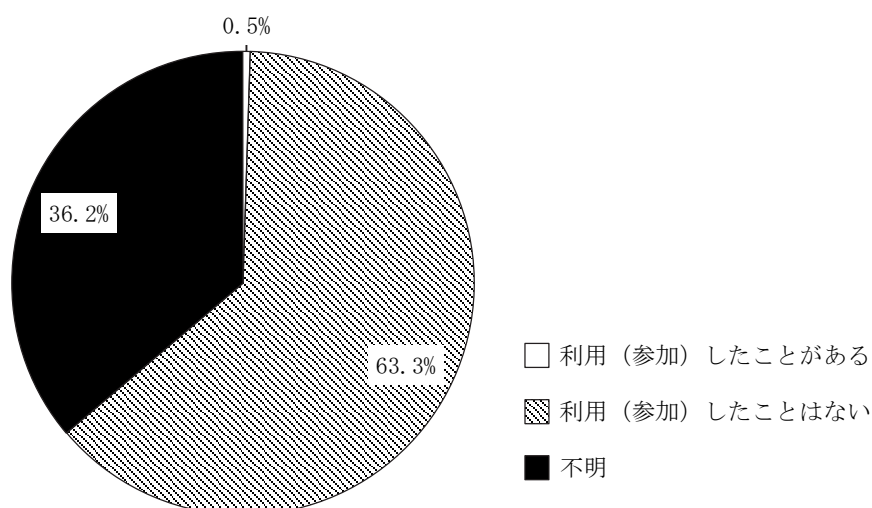
・パブリックコメント制度

図表 2-13 「パブリックコメント制度」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	70	11.7
2	知らない	419	70.2
	不明	108	18.1
	全体	597	100.0

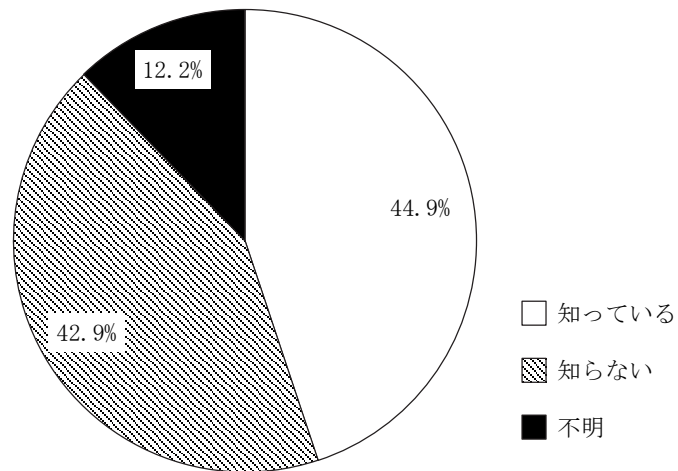
図表 2-14 「パブリックコメント制度」の利活用の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	3	0.5
2	利用（参加）したことはない	378	63.3
	不明	216	36.2
	全体	597	100.0

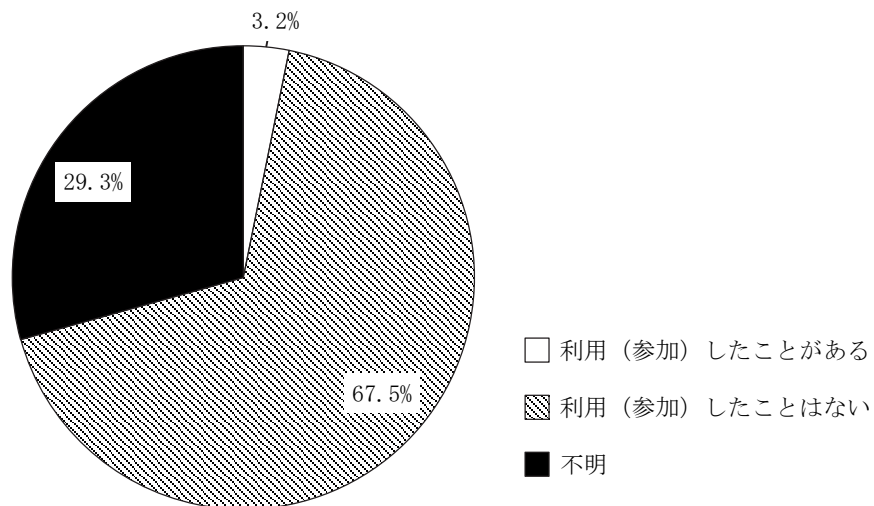
・何でも投書箱

図表 2-15 「何でも投書箱」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	268	44.9
2	知らない	256	42.9
	不明	73	12.2
	全体	597	100.0

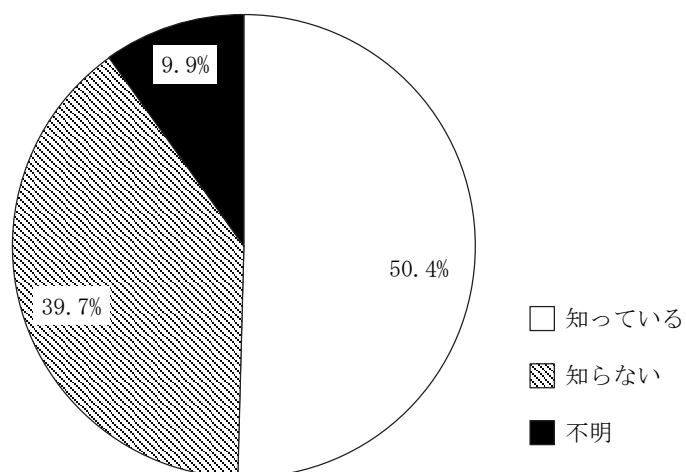
図表 2-16 「何でも投書箱」の利活用の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	19	3.2
2	利用（参加）したことはない	403	67.5
	不明	175	29.3
	全体	597	100.0

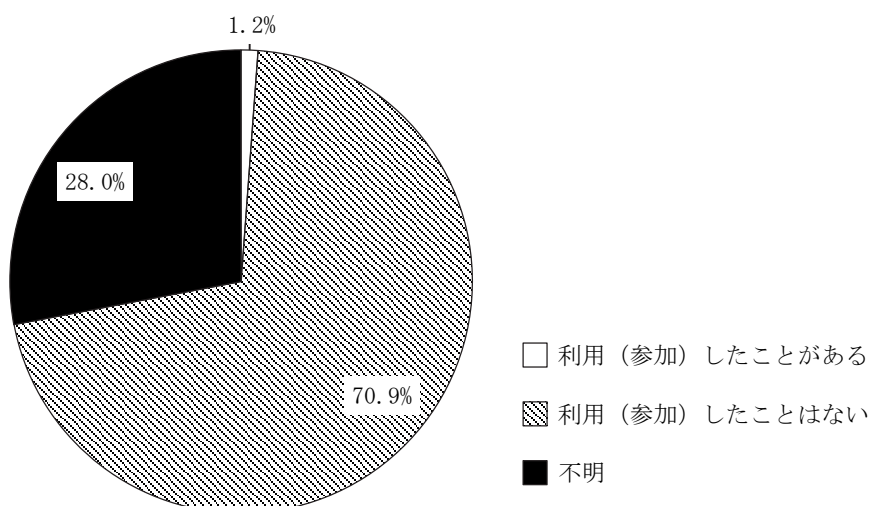
・ふらっと市長室

図表 2-17 「ふらっと市長室」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	301	50.4
2	知らない	237	39.7
	不明	59	9.9
	全体	597	100.0

図表 2-18 「ふらっと市長室」の利活用の状況（S A）

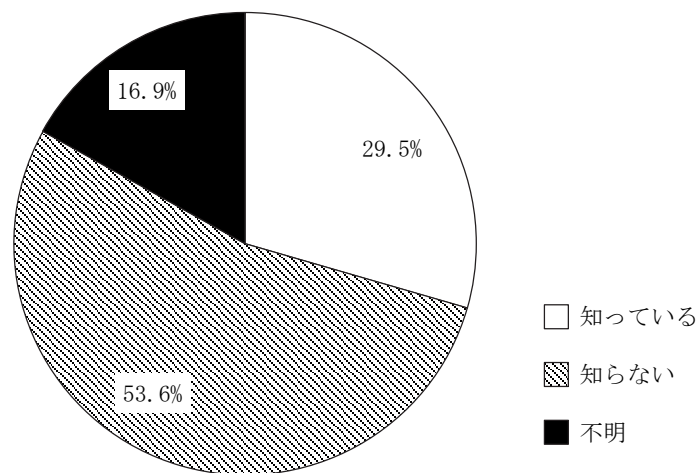


No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	7	1.2
2	利用（参加）したことはない	423	70.9
	不明	167	28.0
	全体	597	100.0

・市民アンケート調査

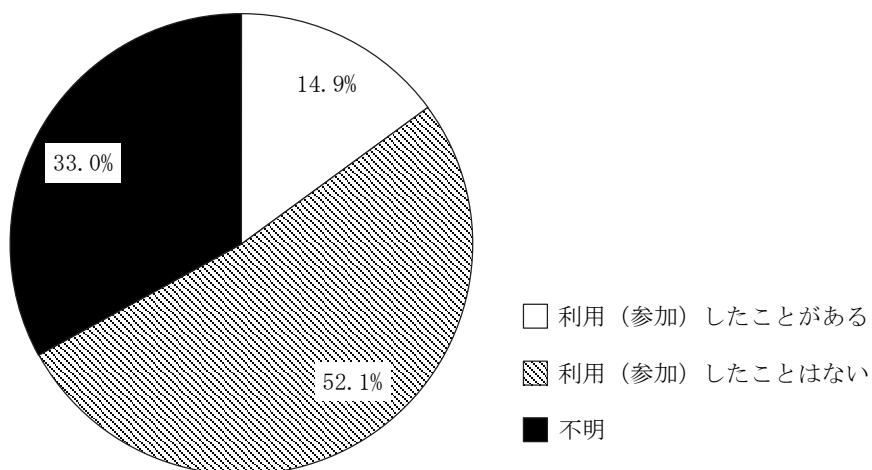
※本アンケート調査は含めないものとして回答を得た。

図表 2-19「市民アンケート調査」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	176	29.5
2	知らない	320	53.6
	不明	101	16.9
	全体	597	100.0

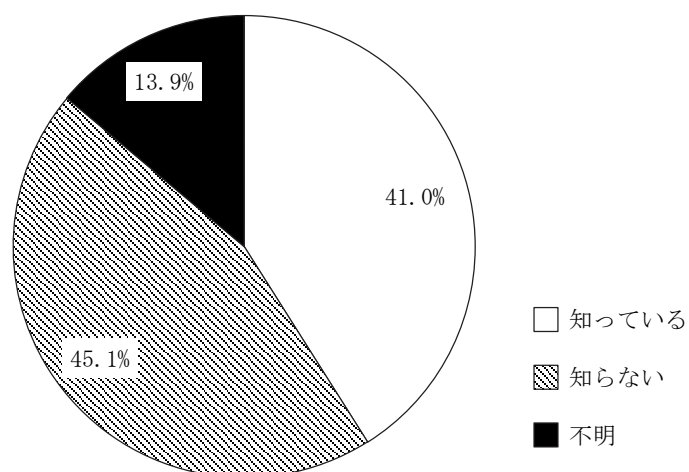
図表 2-20「市民アンケート調査」の利活用の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	89	14.9
2	利用（参加）したことはない	311	52.1
	不明	197	33.0
	全体	597	100.0

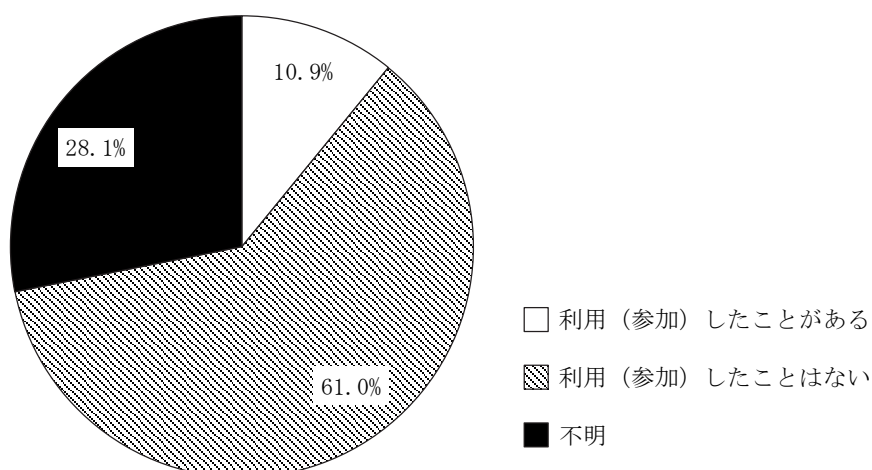
・講演会・シンポジウム

図表 2-21 「講演会・シンポジウム」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	245	41.0
2	知らない	269	45.1
	不明	83	13.9
	全体	597	100.0

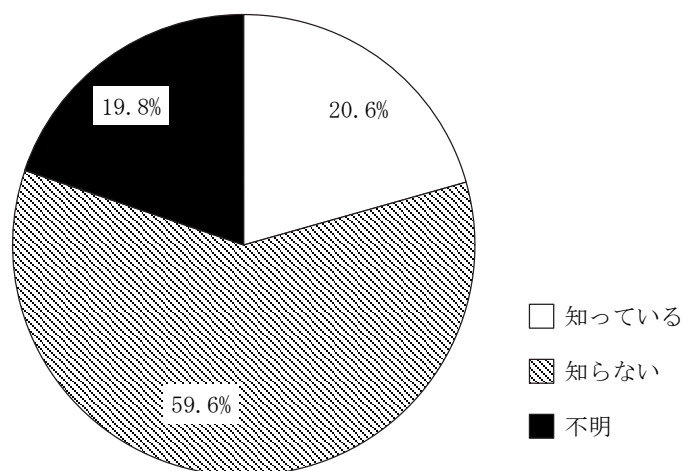
図表 2-22 「講演会・シンポジウム」の利活用の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	65	10.9
2	利用（参加）したことはない	364	61.0
	不明	168	28.1
	全体	597	100.0

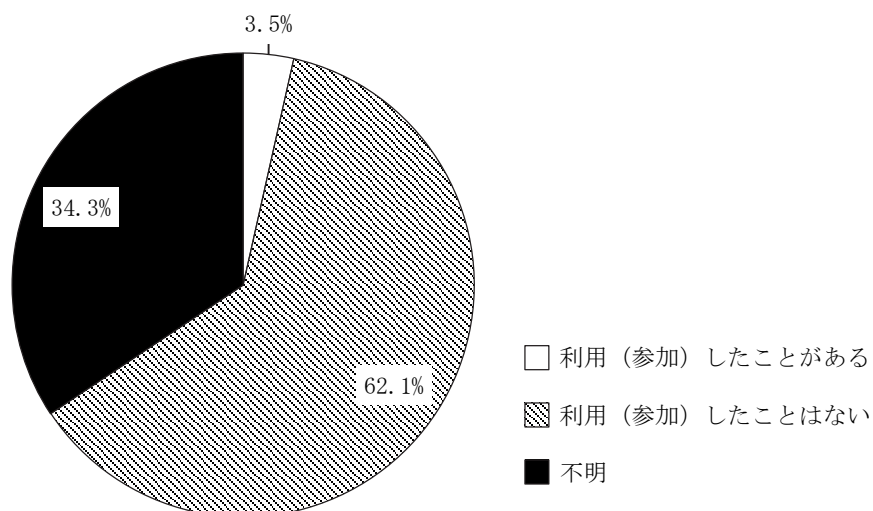
・市民参加型のワークショップ・市民説明会

図表 2-23 「市民参加型のワークショップ・市民説明会」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	123	20.6
2	知らない	356	59.6
	不明	118	19.8
	全体	597	100.0

図表 2-24 「市民参加型のワークショップ・市民説明会」の利活用の状況（S A）



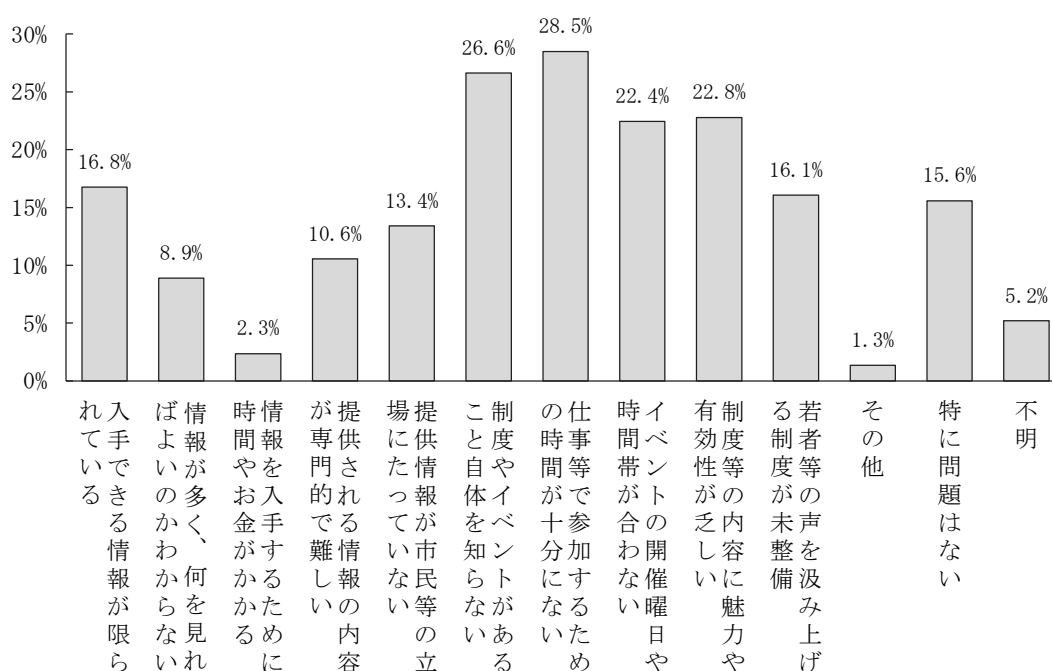
No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	21	3.5
2	利用（参加）したことはない	371	62.1
	不明	205	34.3
	全体	597	100.0

(イ) コミュニケーション手法に係る課題

問 5 市政や公共施設に関する情報を入手したり、制度などを利活用したりする上で、どのような点に問題がありますか？（主なもの3つまでに○印）

「仕事や家事、育児などがあって制度やイベントに参加するための時間が十分でない」（28.5%）が最も高く、以下、「制度やイベントがあること自体を知らない」（26.6%）、「制度やイベントなどの内容に魅力や有効性が乏しい」（22.8%）、「イベントなどが開催される曜日や時間帯が、ライフスタイルと合わない」（22.4%）、「入手できる情報が限られている」（16.8%）、「若者など、特定の市民の声を汲み上げる制度が整備されていない」（16.1%）、「特に問題はない」（15.6%）となっている。

図表 2-25 コミュニケーション手法に係る課題（MA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	入手できる情報が限られている	100	16.8
2	情報が多すぎて、何をみればよいのか分からない	53	8.9
3	情報を入手するために時間やお金がかかる	14	2.3
4	提供される情報の内容が専門的で理解することが難しい	63	10.6
5	提供される情報の内容や提供方法が市民や利用者の立場にたっていない	80	13.4
6	制度やイベントがあること自体を知らない	159	26.6
7	仕事や家事、育児などがあって制度やイベントに参加するための時間が十分でない	170	28.5
8	イベントなどが開催される曜日や時間帯が、ライフスタイルと合わない	134	22.4
9	制度やイベントなどの内容に魅力や有効性が乏しい	136	22.8
10	若者など、特定の市民の声を汲み上げる制度が整備されていない	96	16.1
11	その他	8	1.3
12	特に問題はない	93	15.6
	不明	31	5.2
	全体	597	100.0

ウ 公共施設管理に係る市民参加・協力

・公共施設管理の取組に係る市民の理解については、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度について、「全く知らない」、「策定されたことは知っているが、内容は知らない」でおよそ9割を占めており、周知が十分に行われているとは言えない状況である。また、公共施設FM関係で行った市民向けの広報実績は、市の公式ホームページのみであり、情報を得るための手段が限定されているため、今後、市民の周知度を向上するためには広報手段等を検討する必要がある。

・市が進める公共施設の改革やFMの取組のなかで、市民の関心事項の項目として施設数やスペースの削減をはじめ7つの事項を挙げ、各項目とも「関心がある」がおよそ4割となったが、利用料の値上げについてのみ、およそ6割を占める結果となった。

・市民の理解や合意形成を図るための必要とされる取組については、主に「サポートを必要とする市民の声を聴く」、「次世代を担う若い人の意見聴取・提案取入」、「パンフレットなどの作成、公開・配布」が挙げられた。

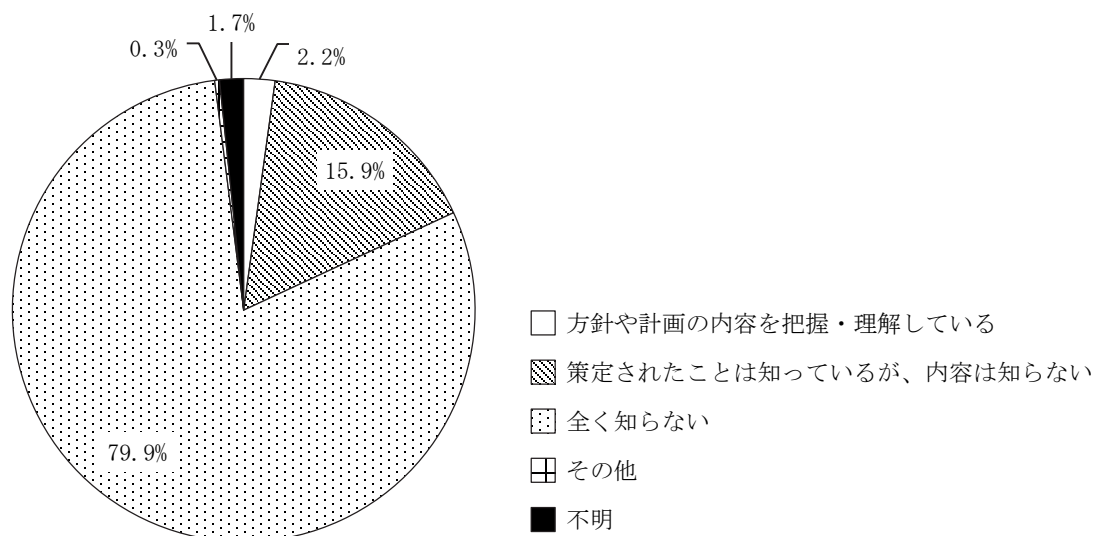
・公共施設の改革や管理についての関心事項として、主に「休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用」、「公共施設を利活用した市の活性化」、「公共施設の統廃合」が挙げられた。

(7) 公共施設FM方針及び基本計画の周知度

問6 平成24年1月に市が策定した「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」についてはご存知でしたか？（1つだけに○印）

「方針や計画の内容を把握・理解している」2.2%、「策定されたことは知っているが、内容は知らない」15.9%、「全く知らない」79.9%、「その他」0.3%となっている。周知度（「方針や計画の内容を把握・理解している」と「策定されたことは知っているが、内容は知らない」の計）は18.1%となっている。

図表 2-26 「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度（SA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	方針や計画の内容を把握・理解している	13	2.2
2	策定されたことは知っているが、内容は知らない	95	15.9
3	全く知らない	477	79.9
4	その他	2	0.3
	不明	10	1.7
	全体	597	100.0

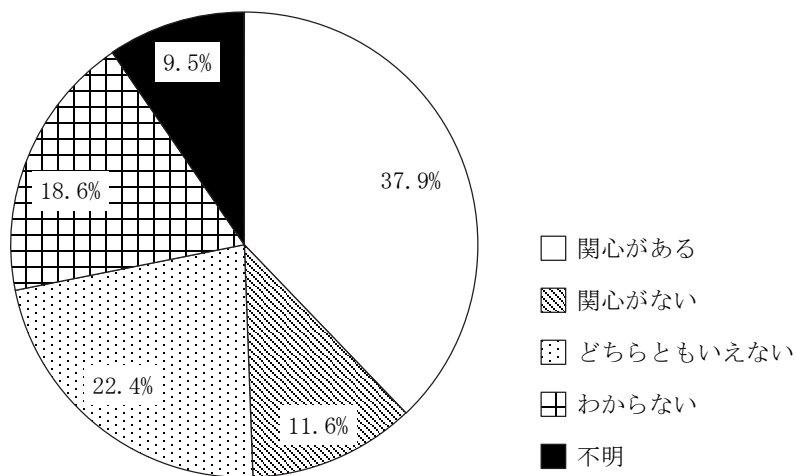
(イ) 公共施設の改革やF M推進に係る関心事項

問 7 市が進める公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組のなかで、あなた自身は、どのようなことに関心をお持ちですか？（①～⑨の考え方について、それぞれ1つだけに○印）

※ ①身近で利用できる公共施設が廃止されたり、利用可能なスペースが狭くなる、②公共施設までの距離が遠くなる、③公共施設の開館日や開館時間が減少する、④ 定期的に使えた利用日が不定期になったり、利用できる回数・頻度が減る、⑤無料の公共施設が有料になったり、公共施設の利用料金が値上げされる、⑥施設職員の配置数が減少する、⑦施設で実施されている事業やサービスが廃止されたり、減少する、⑧民間委託方式などへの切り替わりなど、管理運営の方法が変化する、⑨公共施設の統廃合などについて、市民同士や地域社会全体で協議したり、意思決定したりする機会が増える

・ 公共施設の数やスペースの削減

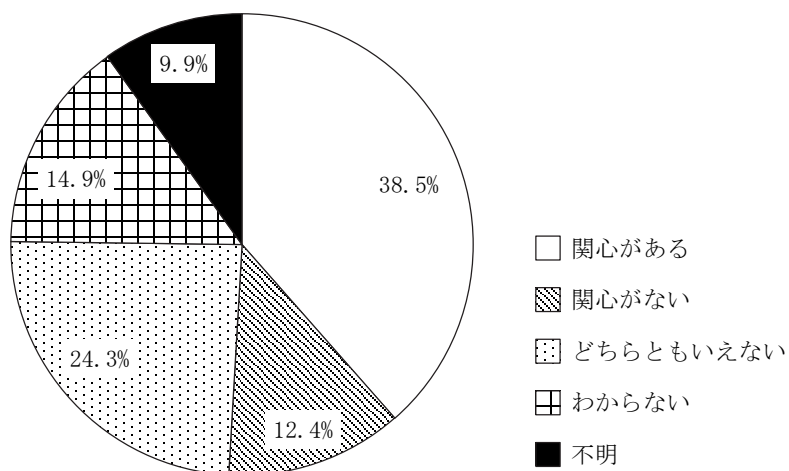
図表 2-27 「公共施設の数やスペースの削減」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	226	37.9
2	関心がない	69	11.6
3	どちらともいえない	134	22.4
4	分からない	111	18.6
	不明	57	9.5
	全体	597	100.0

・ 公共施設へのアクセス

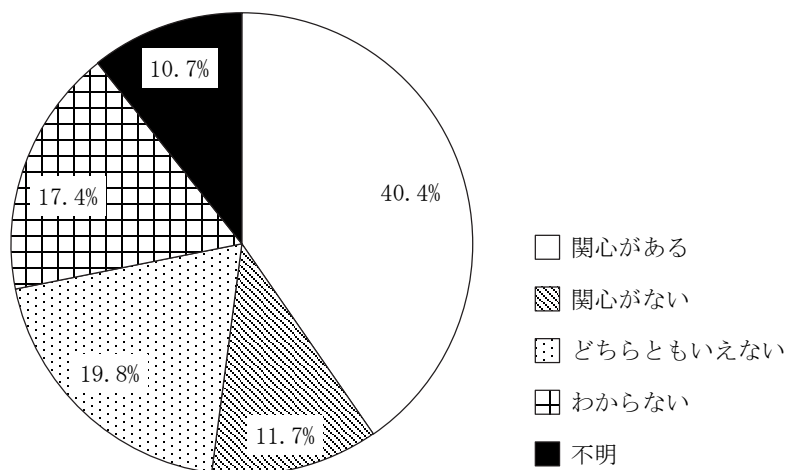
図表 2-28 「公共施設へのアクセス」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	230	38.5
2	関心がない	74	12.4
3	どちらともいえない	145	24.3
4	分からない	89	14.9
	不明	59	9.9
	全体	597	100.0

・ 開館日・時間の減少

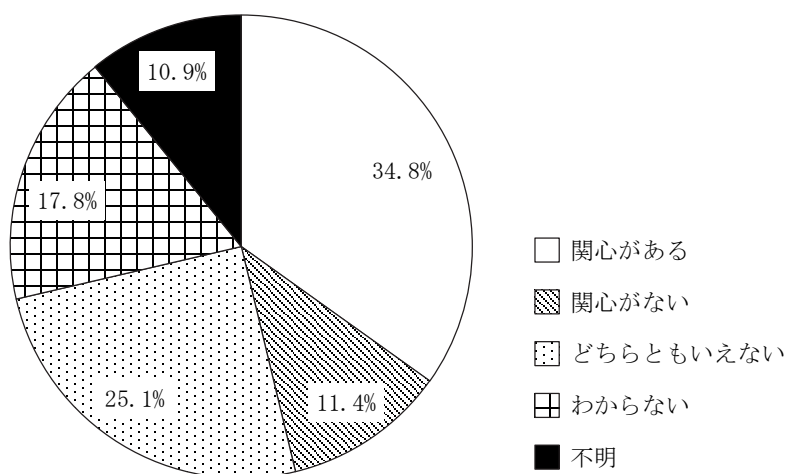
図表 2-29 「開館日・時間の減少」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	241	40.4
2	関心がない	70	11.7
3	どちらともいえない	118	19.8
4	分からない	104	17.4
	不明	64	10.7
	全体	597	100.0

・利用可能施設・機会の減少

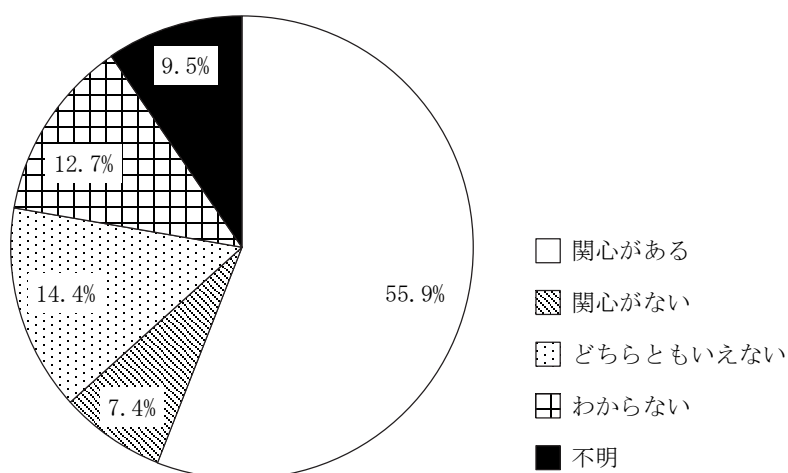
図表 2-30 「利用可能施設・機会の減少」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	208	34.8
2	関心がない	68	11.4
3	どちらともいえない	150	25.1
4	わからない	106	17.8
	不明	65	10.9
	全体	597	100.0

・利用料金の値上げ

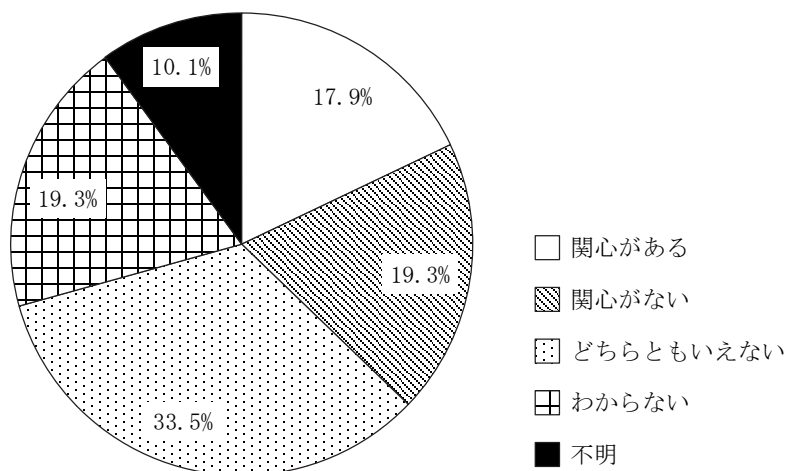
図表 2-31 「利用料金の値上げ」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	334	55.9
2	関心がない	44	7.4
3	どちらともいえない	86	14.4
4	わからない	76	12.7
	不明	57	9.5
	全体	597	100.0

・施設職員数の削減

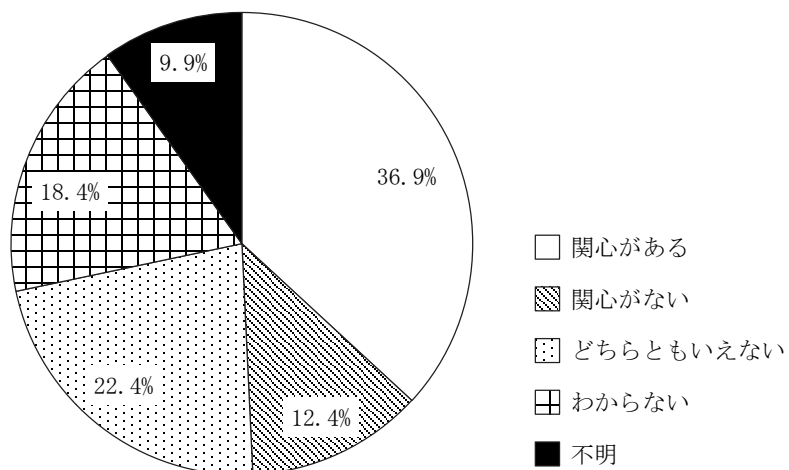
図表 2-32 「施設職員数の削減」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	107	17.9
2	関心がない	115	19.3
3	どちらともいえない	200	33.5
4	わからない	115	19.3
	不明	60	10.1
	全体	597	100.0

・施設事業・サービスの減少

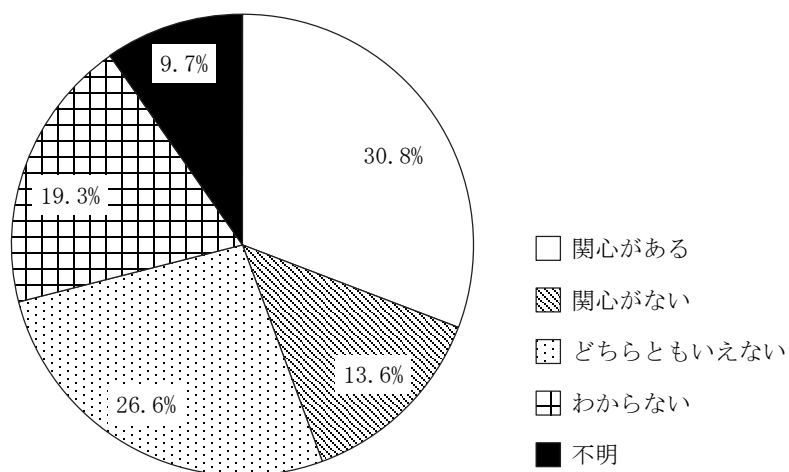
図表 2-33 「施設事業・サービスの減少」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	220	36.9
2	関心がない	74	12.4
3	どちらともいえない	134	22.4
4	わからない	110	18.4
	不明	59	9.9
	全体	597	100.0

・管理運営方法の変更

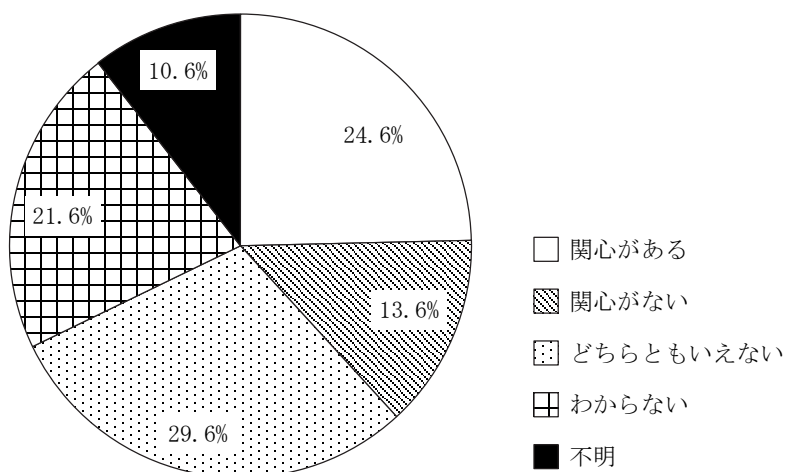
図表 2-34 「管理運営方法の変更」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	184	30.8
2	関心がない	81	13.6
3	どちらともいえない	159	26.6
4	分からない	115	19.3
	不明	58	9.7
	全体	597	100.0

・市民参加の機会

図表 2-35 「市民参加の機会」に対する関心（S A）



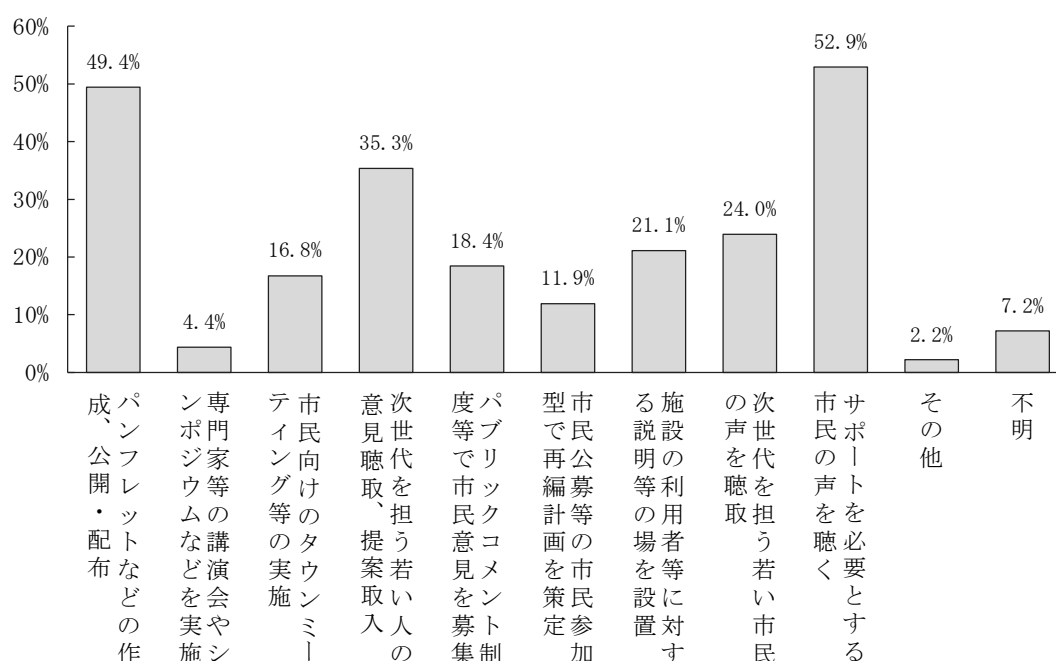
No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	147	24.6
2	関心がない	81	13.6
3	どちらともいえない	177	29.6
4	分からない	129	21.6
	不明	63	10.6
	全体	597	100.0

(ウ) 合意形成の手法

問 8 公共施設の改革やファシリティマネジメントを進めていくための、市民の理解や合意形成を図るためには、どのような取組が必要だとお考えになりますか？（主なもの3つまでに○印）

「生活のなかで公共施設が社会的サポートを必要とする市民等（高齢者、障がい者、子育て世帯等）の声を聴く」（52.9%）が最も高く、以下、「公共施設の現状や課題について分かりやすく解説したパンフレットなどを作成して、公開・配布したりする」（49.4%）、「次世代を担う若い人の意見を聴いたり、提案を取り入れたりする」（35.3%）、「公共施設のあり方について次世代を担う若い市民の声を聴く」（24.0%）、「施設の利用者、関係者に対する説明や協議の場を設ける」（21.1%）となっている。

図表 2-36 合意形成の手法（MA）



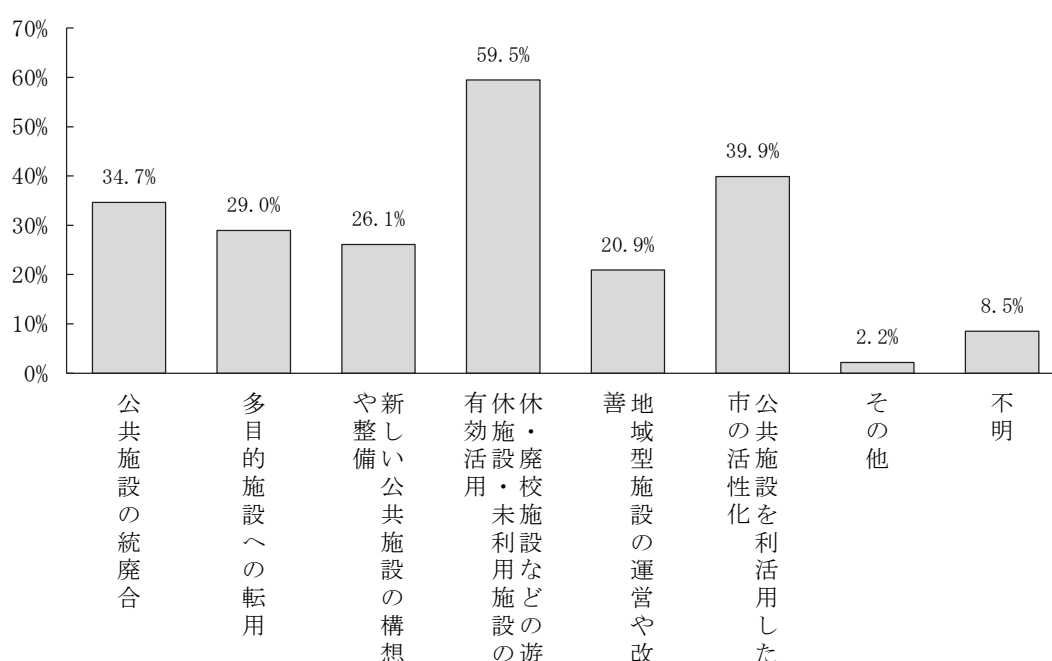
No.	カテゴリー名	n	%
1	公共施設の現状や課題について分かりやすく解説したパンフレットなどを作成して、公開・配布したりする	295	49.4
2	専門家や学識者の講演会やシンポジウムなどを実施する	26	4.4
3	市民や地域社会向けのタウンミーティングや地区説明会を実施する	100	16.8
4	次世代を担う若い人の意見を聴いたり、提案を取り入れたりする	211	35.3
5	パブリックコメント制度などを利用して、市民意見・アイデアを募集する	110	18.4
6	市民公募、ワークショップなどの市民参加型で施設の再編計画を策定する	71	11.9
7	施設の利用者、関係者に対する説明や協議の場を設ける	126	21.1
8	公共施設のあり方について次世代を担う若い市民の声を聴く	143	24.0
9	生活のなかで公共施設が社会的サポートを必要とする市民等（高齢者、障がい者、子育て世帯等）の声を聴く	316	52.9
10	その他	13	2.2
	不明	43	7.2
	全体	597	100.0

(イ) 公共施設 F M に対する関心

問 9 公共施設の改革や管理について、どのようなテーマや問題に興味や関心がありますか
(主なものを 3 つまでに○印)

「休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用」(59.5%) が最も高く、以下、「公共施設を利活用した市の活性化」(39.9%)、「公共施設の統廃合」(34.7%)、「多目的施設への転用」(29.0%)、「新しい公共施設の構想や整備」(26.1%)、「地域型施設（コミュニティ施設、地区集会所）の運営や改善」(20.9%) となっている。

図表 2-37 公共施設 F M に対する関心 (MA)



No.	カテゴリー名	n	%
1	公共施設の統廃合	207	34.7
2	多目的施設への転用	173	29.0
3	新しい公共施設の構想や整備	156	26.1
4	休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用	355	59.5
5	地域型施設（コミュニティ施設、地区集会所）の運営や改善	125	20.9
6	公共施設を利活用した市の活性化	238	39.9
7	その他	13	2.2
	不明	51	8.5
	全体	597	100.0

エ 回答者属性

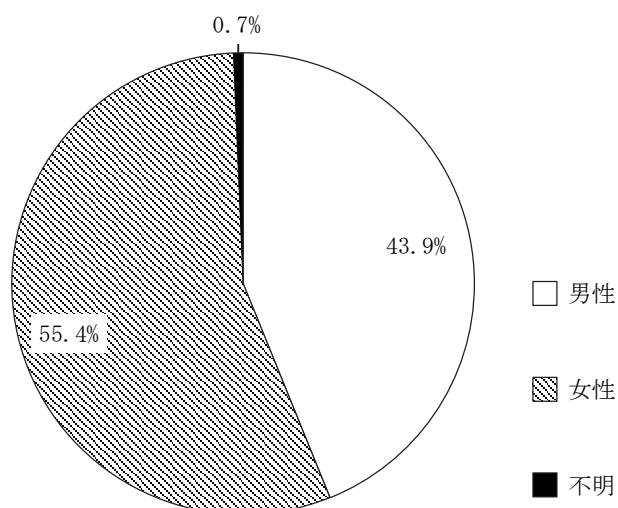
- ・調査票の配布対象は 16 歳から 65 歳未満であるが、回答者の構成としては、「50 代」及び「60 代」でおよそ半数を占める結果となったが、「10 代」及び「20 代」の回答はおよそ 1 割であった。
- ・回答者の居住地区については、およそ 8 割が旧秩父市地区であった。
- ・回答者の情報通信サービスの利用媒体については、「テレビ・ラジオ」が最も高く、「電子メール」及び「SNS」の利用が低かった。

(7) 性別

問 10 性別は？（いずれかに○印）

「男性」43.9%、「女性」55.4%となっている。

図表 2-38 回答者の性別（SA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	男性	262	43.9
2	女性	331	55.4
	不明	4	0.7
	全体	597	100.0

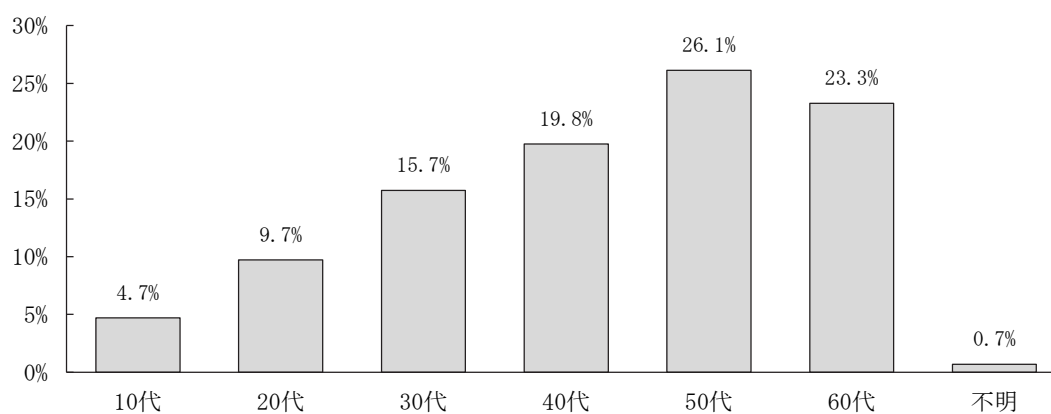
(イ) 年齢

問 11 年齢(平成 27 年 8 月 1 日現在)は？ (1 つだけに○印)

「50 代」(26.1%) が最も高く、以下、「60 代」(23.3%)、「40 代」(19.8%)、「30 代」(15.7%)、「20 代」(9.7%)、「10 代」(4.7%) となっている。

※回答者は、平成 27 年 8 月 1 日現在、住民基本台帳から 16 歳以上 65 歳未満の市民

図表 2-39 回答者の年齢 (S A)



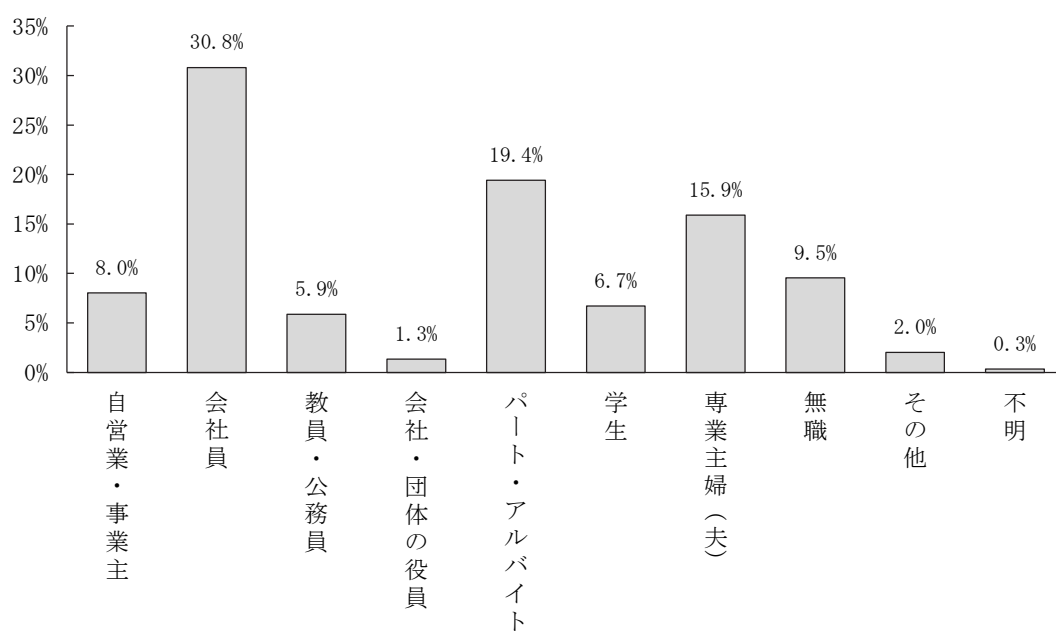
No.	カテゴリー名	n	%
1	10 代	28	4.7
2	20 代	58	9.7
3	30 代	94	15.7
4	40 代	118	19.8
5	50 代	156	26.1
6	60 代	139	23.3
	不明	4	0.7
	全体	597	100.0

(ウ) 職業等

問 12 ご職業などは？（１つだけに○印）

「会社員」(30.8%) が最も高く、以下、「パート・アルバイト」(19.4%)、「専業主婦（夫）」(15.9%) となっている。

図表 2-40 回答者の職業等（S A）



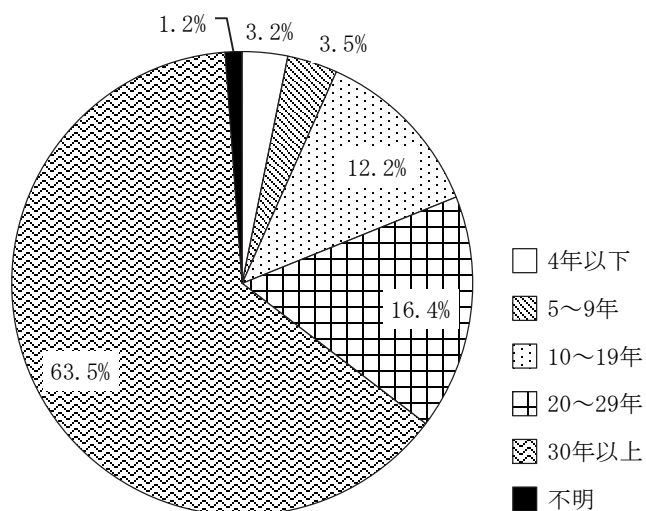
No.	カテゴリー名	n	%
1	自営業・事業主	48	8.0
2	会社員	184	30.8
3	教員・公務員	35	5.9
4	会社・団体の役員	8	1.3
5	パート・アルバイト	116	19.4
6	学生	40	6.7
7	専業主婦（夫）	95	15.9
8	無職	57	9.5
9	その他	12	2.0
	不明	2	0.3
	全体	597	100.0

(I) 居住年数

問 13 秩父市での居住年数は？（１つだけに○印）

「30 年以上」（63.5%）が最も高く、以下、「20～29 年」（16.4%）、「10～19 年」（12.2%）となっている。

図表 2-41 回答者の居住年数（S A）



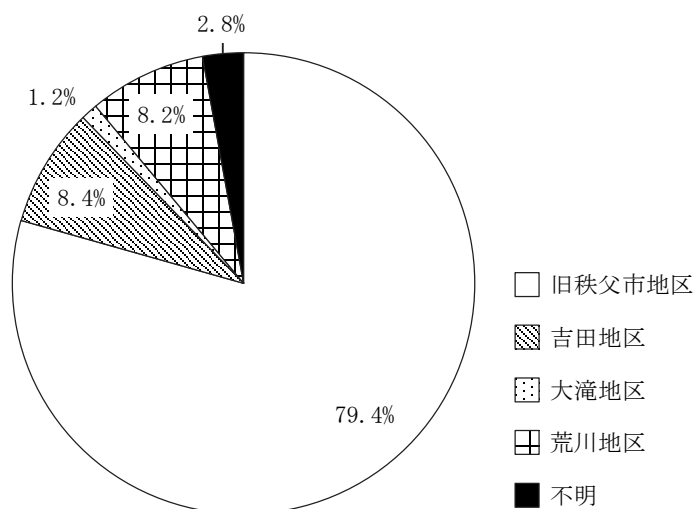
No.	カテゴリー名	n	%
1	4 年以下	19	3.2
2	5～9 年	21	3.5
3	10～19 年	73	12.2
4	20～29 年	98	16.4
5	30 年以上	379	63.5
	不明	7	1.2
	全体	597	100.0

(オ) 居住地区

問 14 お住まいの地区は？（１つだけに○印）

「旧秩父市地区」（79.4%）が最も高く、以下、「吉田地区」（8.4%）、「荒川地区」（8.2%）、「大滝地区」（1.2%）となっている。

図表 2-42 回答者の居住地区（S A）



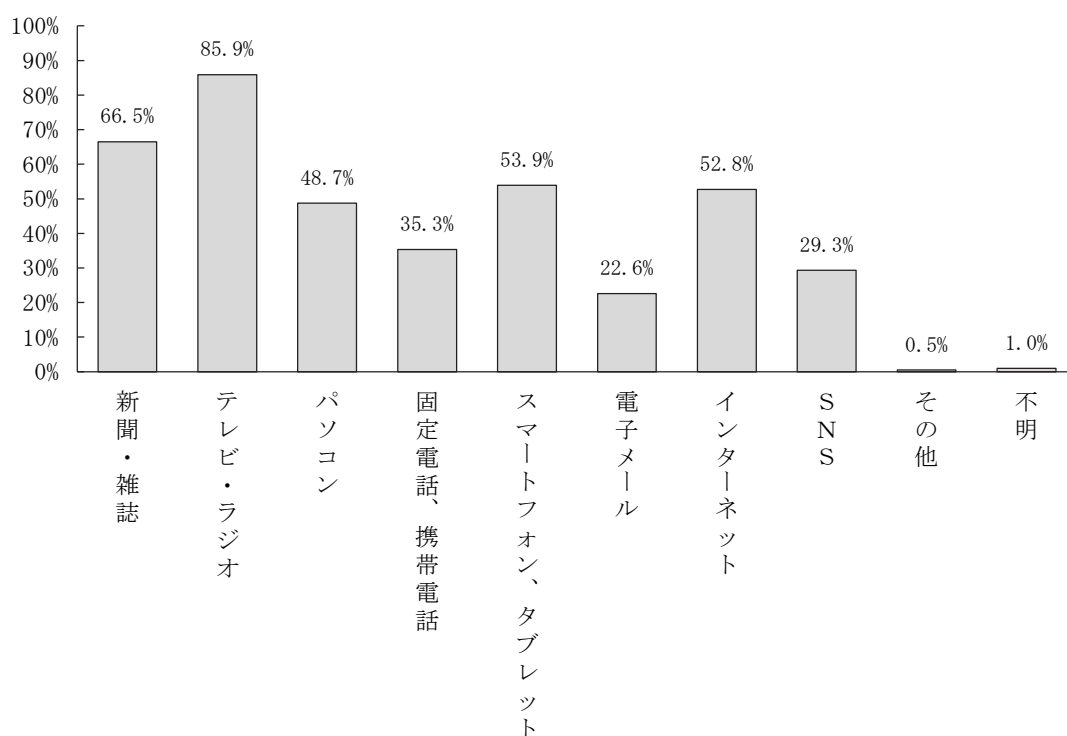
No.	カテゴリー名	n	%
1	旧秩父市地区	474	79.4
2	吉田地区	50	8.4
3	大滝地区	7	1.2
4	荒川地区	49	8.2
	不明	17	2.8
	全体	597	100.0

(カ) 利用媒体

問 15 普段利用している情報通信サービスや機器は？（あてはまるもの全てに○印）

「テレビ・ラジオ」（85.9%）が最も高く、以下、「新聞・雑誌」（66.5%）、「スマートフォン、タブレット」（53.9%）、「インターネット（ホームページの閲覧、通信販売の利用等）」（52.8%）、「パソコン」（48.7%）となっている。

図表 2-43 回答者の利用媒体（MA）



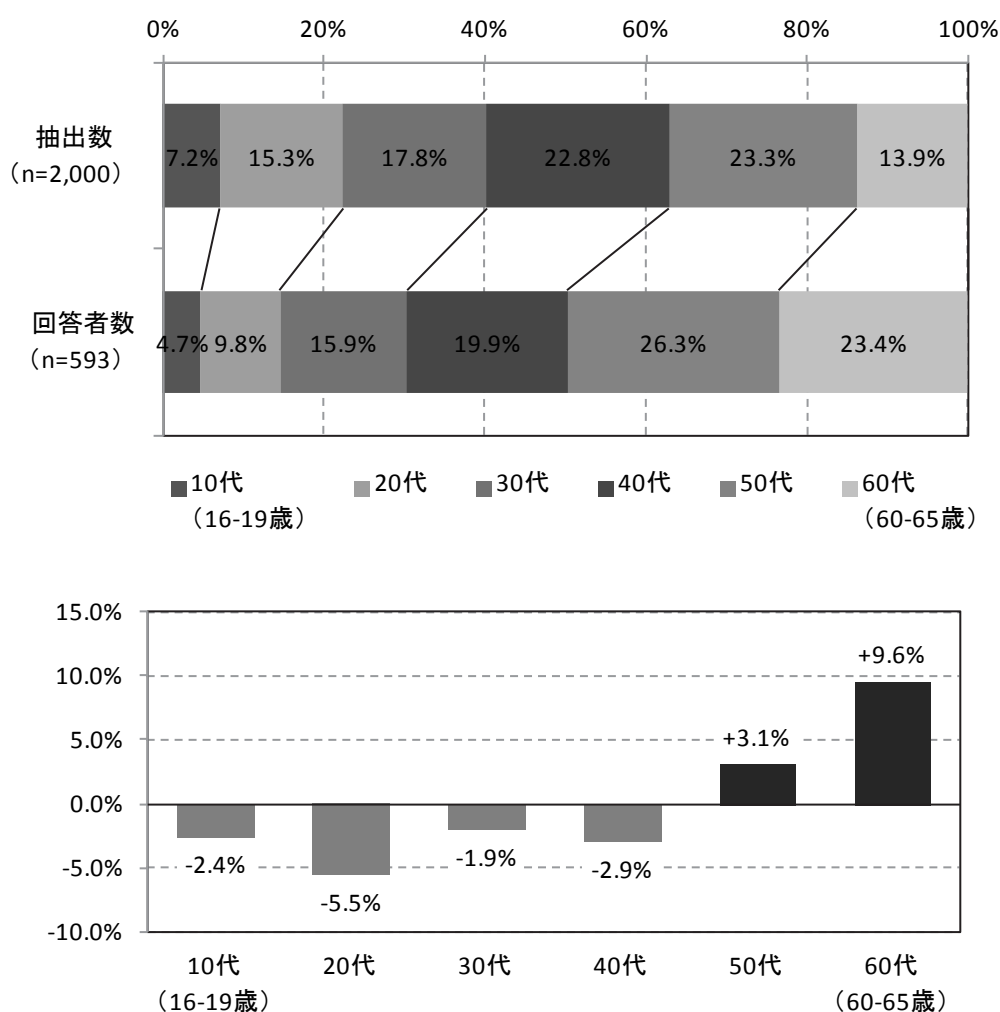
No.	カテゴリー名	n	%
1	新聞・雑誌	397	66.5
2	テレビ・ラジオ	513	85.9
3	パソコン	291	48.7
4	固定電話、携帯電話（スマートフォンを除く）	211	35.3
5	スマートフォン、タブレット	322	53.9
6	電子メール	135	22.6
7	インターネット（ホームページの閲覧、通信販売の利用等）	315	52.8
8	SNS（フェイスブック、ツイッター、ブログ、ライン等）	175	29.3
9	その他	3	0.5
	不明	6	1.0
	全体	597	100.0

オ 年代ごとの回答傾向

年代ごとに抽出数と回答者数を比較すると、年代の高い50代・60代の回答率が高い傾向がみられる。50代は3.1ポイント、60代は9.6ポイント回答者数の割合が抽出数の割合を上回っており、回答者全体のうち約半分を50代・60代が占めている。一方、10代から40代は回答者数の割合が抽出数の割合を下回っており、特に20代は5.5ポイント低い。

したがって、本アンケート調査の結果は、年代の高い層（特に60代）の意見が強く反映されていることに留意する必要がある。

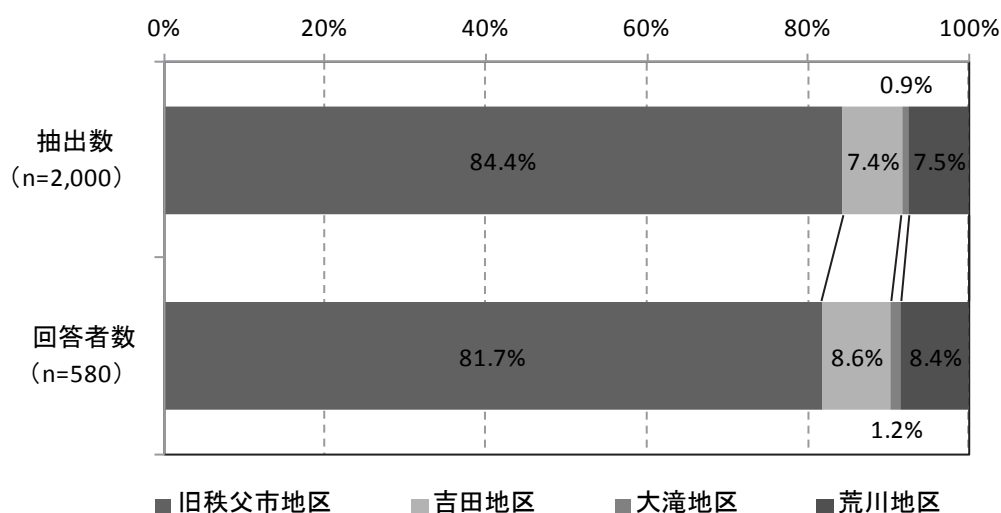
図表 2-44 年代ごとの抽出数と回答者数の比較



カ 居住区における公共施設数と回答の傾向

居住区ごとに抽出数と回答者数を比較すると、おおむね同様の割合であり、本アンケート調査の結果は居住区ごとの傾向をおおむね反映しているといえる。ただし、回答者数の8割以上は旧秩父地区が占めており、市全体の結果のほとんどは旧秩父地区の傾向が反映されている。また、吉田地区及び荒川地区の回答者数は約50件、大滝地区の回答者数は7件と少ないため、地区別に分けたときの分析については、あくまでも参考値としてとどめるべきといえる。

図表 2-45 居住区ごとの抽出数と回答者数の比較



居住区ごとの公共施設数をみると、人口割合に応じて、多くの公共施設が旧秩父市地区に立地している。それ以外の地区は公共施設数が少なく、特に大滝地区は、小中学校及び子育てを支援する施設が立地していない状況である。

居住区ごとの「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度（問 6）については、旧秩父市地区に比べて、公共施設の立地数が少ない吉田・大滝・荒川地区の方の周知度がやや高い傾向がみられる。特に公共施設の立地数が少ない大滝地区の周知度が高い。

居住区ごとの「公共施設の数やスペースの削減」に対する関心や「公共施設へのアクセス」に対する関心（問 7）についても、旧秩父市地区に比べて、吉田・大滝・荒川地区の方に関心がやや高い傾向がみられ、特に大滝地区の関心が高い。

居住区ごとの公共施設 FM に対する関心（問 9）については、旧秩父市地区と吉田・大滝・荒川地区との間では大きな差はみられないが、すべての小中学校が廃校となっている大滝地区においては、回答者 7 名全員が「休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用」に「関心がある」と回答している。

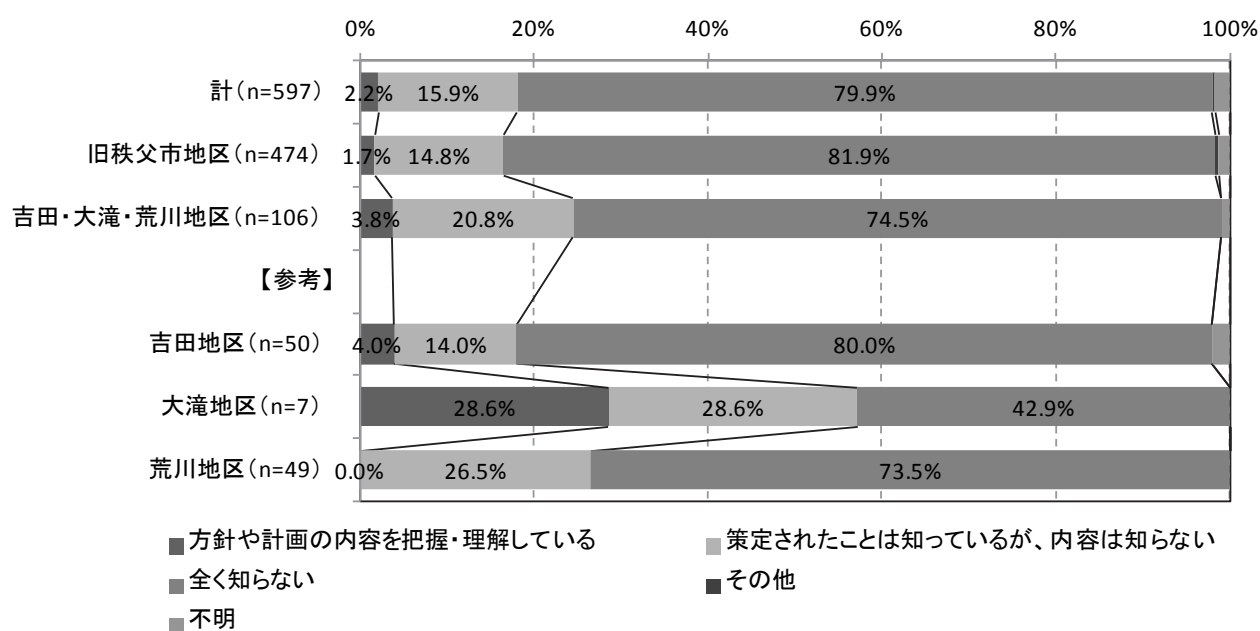
図表 2-46 居住区ごとの公共施設数

(単位：施設)

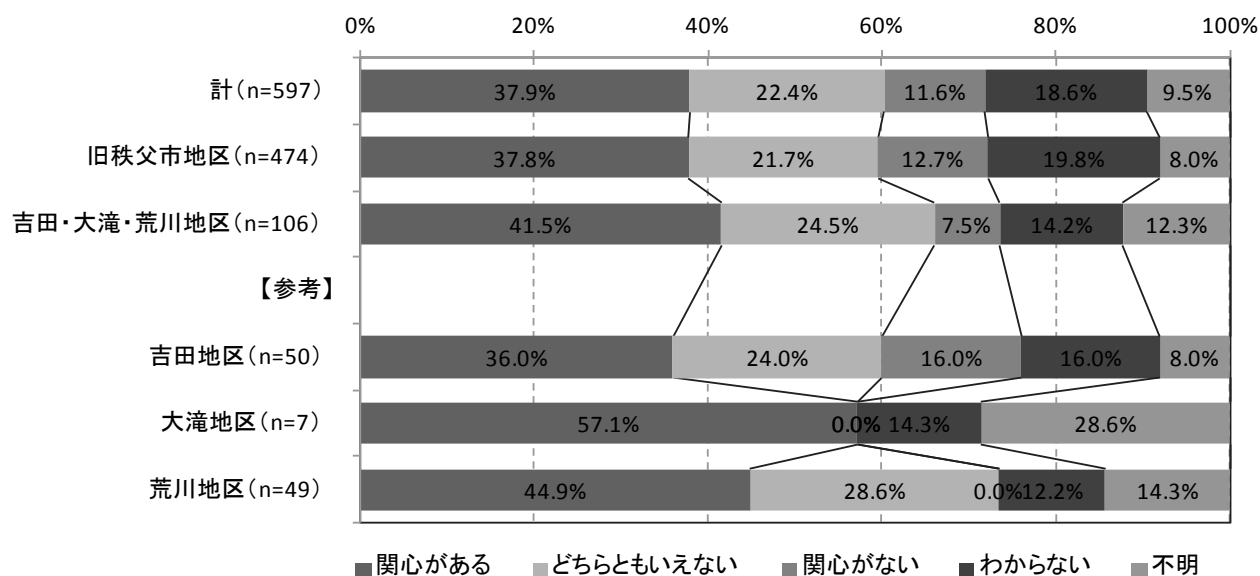
区分	計	地区			
		旧秩父市地区	吉田地区	大滝地区	荒川地区
市民サービスの申請や手続きを行うための施設(市役所や支所など)	13	10	1	1	1
文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設(図書館、集会所など)	35	19	7	3	6
スポーツやレクリエーションを行える施設(体育館、プール、グラウンドなど)	27	21	3	2	1
子育てを支援する施設(保育所、幼稚園など)	26	20	3	0	3
健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設(保健センターなど)	5	2	1	1	1
福祉サービスを提供したり、地域の福祉活動などを支援する施設(老人福祉センターなど)	24	17	3	2	2
その他	8	2	5	0	1
計	138	91	23	9	15

学 校	小学校	13	10	1	0	2
	中学校	8	6	1	0	1
	計	21	16	2	0	3

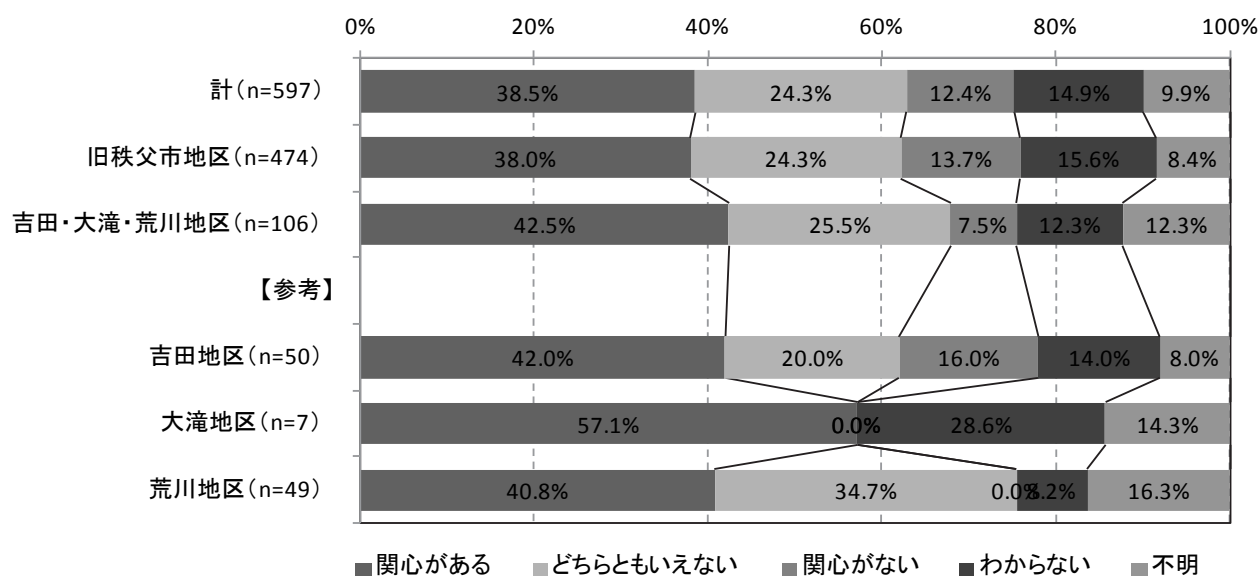
図表 2-47 居住区ごとの「秩父市の公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度(問6)



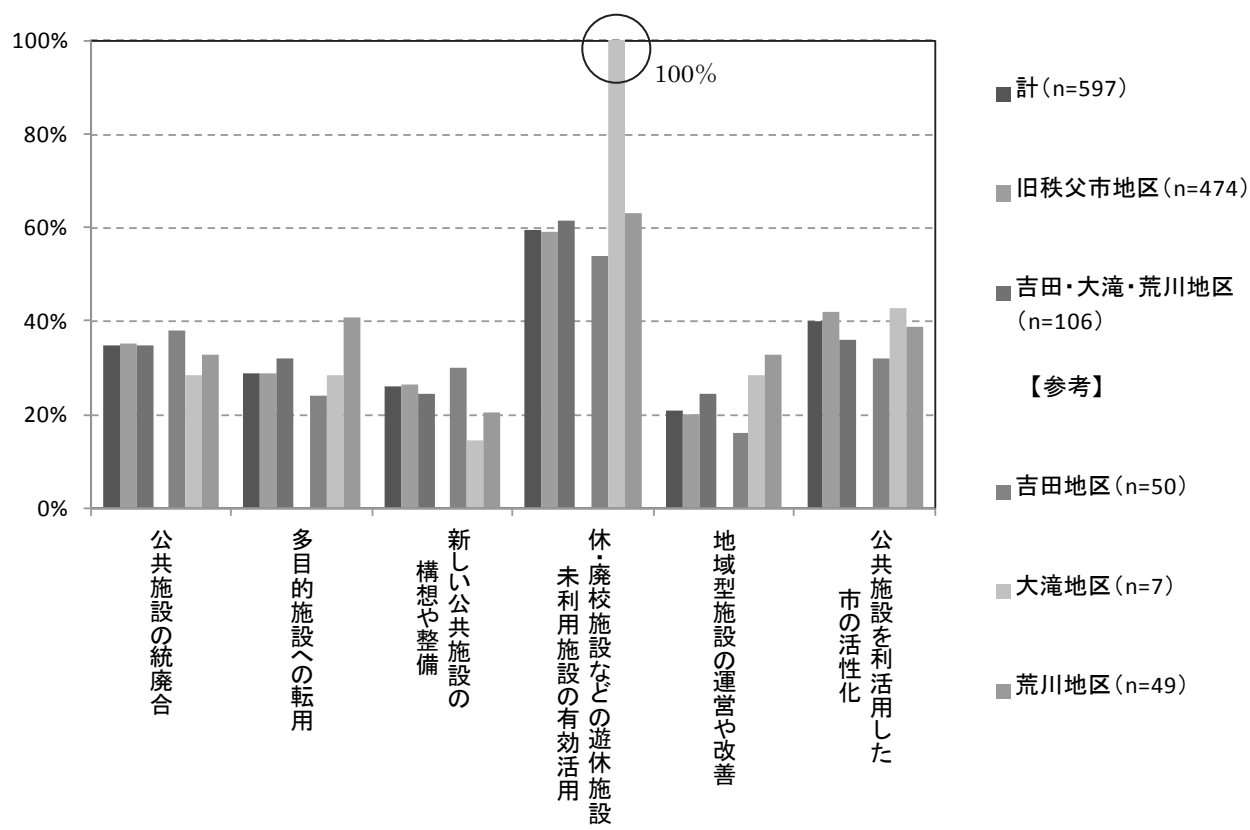
図表 2-48 居住区ごとの「公共施設の数やスペースの削減」に対する関心（問 7）



図表 2-49 居住区ごとの「公共施設へのアクセス」に対する関心（問 7）



図表 2-50 居住区ごとの公共施設 F M に対する関心（問 9）



キ 主成分分析による回答者のグルーピング

主成分分析を行うことにより、回答者の傾向のグルーピングを試みる。

公共施設マネジメントに対する関心度については、問 7 において取組別に関心があるかないかを直接的に聞いている。ただし、このように直接的に関心のあるなしを問う設問の場合は、もともとあまり関心がなくとも、問われれば「関心がある」と回答するケースがあり、関心が高い方向にバイアスがかかる可能性がある。例えば、関心の高い人は、複数回答の設問で多くの選択肢に回答すると考えられるため、その回答率をみることで、直接的に関心を問うよりも適切に関心度を表すことができると思うことができる。そこで、問 1 及び問 3 の全選択肢のうち、○を付けた選択肢の数の割合を「回答率」として設定し、関心度を表す指標の一つとして活用することとする。

この「回答率」を加えて、各設問と属性の相関行列を取ったものが図表 2-51 である。これを見ると、「問 7-1 公共施設 F M への関心度」と「回答率」の相関係数は 0.51 と高く、「回答率」は関心度を表す指標としての意味を持つことを示唆している。

これらの関心度指標と比較的相関が高いのが、「問 1 利用している公共施設数」と「問 4-1 知っている制度・イベントの数」である。このことから、「公共施設を利用している人ほど、その公共施設における制度やイベントのことをよく知っており、関心度が高い」傾向があるといえる。

また、属性の中では、「問 11 年齢」との相関が比較的高い。このことから、「年齢が高いほど公共施設に対する関心が高い」傾向があるといえる。

なお、2つの関心度指標と、これらの相関度が高い項目との間の相関係数をみると、いずれも「問 7-1 公共施設 F M への関心度」よりも「回答率」の方が高くなっていることから、「回答率」の方が

関心度を捉える指標としてより強力であるといえる。

そこで、「問 1 利用している公共施設数」、「問 4-1 知っている制度・イベントの数」、「問 11 年齢」、「回答率」の 4 つの変数を変数として主成分分析を行った結果が図表 2-52 である。

第 1 主成分 Z1 については、「問 1 利用している公共施設数」、「問 4-1 知っている制度・イベントの数」及び「回答率」の 3 つの変数の固有ベクトルが大きいことから、【利用・関心度】を表す因子と考えられる（公共施設をよく利用しており、情報を入手し、関心も高い）。

第 2 主成分 Z2 については、「問 11 年齢」の固有ベクトルが突出して大きいことから、【年齢】を表す因子と考えられる。

第 1 主成分を横軸、第 2 主成分を縦軸に取って各回答者の主成分得点を散布図で表したものが図表 2-53 である。【利用・関心】と【年齢】によって 4 つのグループに分けられるが、年齢が若い層（B・C）については、利用・関心度のばらつきが比較的大きい。年齢が高く、利用・関心度も高いグループ（A）では多くのサンプルが密集しており、利用・関心度について同じような傾向をもつ市民が比較的多いといえる。

【主成分分析とは】

- ・主成分分析とは、多くの変数がある場合に、それらの変数を少数の変数に合成して情報を集約し、わかりやすく総合評価したりグループ化したりする多変量解析の一手法である。
- ・ n 個のサンプル（回答者）に対して、 p 個の変数（設問への回答） $x_1, x_2, \dots, x_p$ が与えられている場合に、以下のような合成変数をつくる。

$$Z = a_1 x_1 + a_2 x_2 + \dots + a_p x_p$$

- ・ こうして合成変数を求めたときに、多くの変数の値を最もよく反映している（分散が最大）ものを第 1 主成分と呼ぶ。第 1 主成分だけでは十分に変数の値を反映できないときは、第 1 主成分とは独立で得られる合成変数のうちで分散が最大のものを第 2 主成分と呼ぶ。以下、同様にして第 m 主成分まで求めることができる。

$$Z_1 = a_{11} x_1 + a_{21} x_2 + \dots + a_{p1} x_p$$

$$Z_2 = a_{12} x_1 + a_{22} x_2 + \dots + a_{p2} x_p$$

⋮

$$Z_m = a_{1m} x_1 + a_{2m} x_2 + \dots + a_{pm} x_p$$

- ・各主成分が、元のデータをどれくらい反映しているのかを表す指標が寄与率であり、第 1 ～ 第 k 番目までの寄与率の合計を累積寄与率と呼ぶ。累積寄与率が十分に大きくなれば、元のデータのかなりの部分を説明できることになるため、それ以上の主成分を求める必要がなくなる。一般に、累積寄与率 80% 以上を打ち切りの基準としている。
- ・得られた主成分について、各変数の固有ベクトルの大きさや符号などから、その主成分が何を表しているのか、意味付けを行う。第 1 主成分を横軸、第 2 主成分を縦軸に取り、主成分得点の散布図を作成することによって、サンプルのグルーピングを行うことができる。

図表 2-51 設問間の相関行列

	問1 利用 している公 共施設数	問2 問題 だと感じて いる項目 の数	問3 入手 経路の数	問4-1 知ってい る制度・イ ベントの数	問4-2 利 用・参加し ている制 度・イベン トの数	問5-1 コ ミュニケー ション手法 の課題の 認識数	問6-1 公 共施設FM 方針及び 基本計画 の周知度	問7-1 公 共施設FM への関 心度	問8-1 必 要だと考 える合意 形成の手 法の数	問9-1 関 心がある 公共施設 FMのテー マや課題 の数	問10 性	問11 年齢	問12-1 職業等	問13 居住 年数	問14 居 住地区	問15 利 用している 媒体数	回答率
問1 利用している公共施設数	1																
問2 問題だと感じている項目の数	0.459075	1															
問3 入手経路の数	0.374816	0.232939	1														
問4-1 知っている制度・イベントの数	0.344479	0.187922	0.414548	1													
問4-2 利用・参加している制度・イベントの数	0.223177	0.158123	0.246252	0.478378	1												
問5-1 コミュニケーション手法の課題の認識数	0.122085	0.201269	0.254132	0.12574	0.117785	1											
問6-1 公共施設FM方針及び基本計画の周知度	0.192789	0.113459	0.287487	0.428248	0.187407	0.058435	1										
問7-1 公共施設FMへの関心度	0.310911	0.203517	0.274648	0.313957	0.213406	0.156113	0.089971	1									
問8-1 必要だと考える合意形成の手法の数	0.142527	0.154971	0.209296	0.203542	0.061552	0.302509	0.072149	0.346326	1								
問9-1 関心がある公共施設FMのテーマや課題の数	0.147255	0.161232	0.249544	0.246283	0.079437	0.228837	0.169354	0.358779	0.575406	1							
問10 性	-0.03151	-0.02558	0.047607	-0.0041	0.044213	-0.05326	0.004803	-0.02181	-0.10913	-0.09278	1						
問11 年齢	0.065779	0.100973	0.106434	0.196938	0.109623	-0.02087	0.128798	0.00218	0.090554	0.053032	-0.01986	1					
問12-1 職業等	-0.05143	-0.0734	0.006758	0.018188	0.063987	-0.05635	-0.03541	-0.01655	-0.05724	-0.07197	0.656928	0.167685	1				
問13 居住年数	0.022445	0.043257	0.091909	0.200703	0.094559	-0.01156	0.145258	-0.01728	0.022317	-0.03489	0.003358	0.504082	-0.00354	1			
問14 居住地区	-0.06158	-0.03752	-0.06908	-0.04852	-0.01626	-0.06207	0.064134	-0.05729	-0.14108	-0.07866	0.114854	-0.0439	-0.00518	0.014108	1		
問15 利用している媒体数	0.286413	0.162464	0.344645	0.279962	0.238563	0.167864	0.149626	0.300529	0.223732	0.273713	0.009635	-0.12524	-0.05291	-0.05039	-0.13145	1	
回答率	0.520996	0.495362	0.348712	0.540121	0.366084	0.3002	0.200399	0.508639	0.459713	0.443828	-0.18524	0.12474	-0.18358	0.031231	-0.23955	0.353603	1

図表 2-52 主成分分析の結果

データ数	597
------	-----

変量	平均	不偏分散	標準偏差	標準誤差
問1 利用している 公共施設数	1.596315	1.529718	1.236818	0.05062
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	1.981575	3.346975	1.829474	0.074875
問 11 年齢	47.40809	209.3062	14.46742	0.592112
回答率	0.869033	0.012463	0.111638	0.004569

分散共分散行列

	問1 利用している 公共施設数	問 4-1 知っている 制度・イベントの数	問 11 年齢	回答率
問1 利用している 公共施設数	1.529718	0.779462	1.177186	0.071937
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	0.779462	3.346975	5.209158	0.110314
問 11 年齢	1.177186	5.209158	209.3038	0.196103
回答率	0.071937	0.110314	0.196103	0.012463

相関行列

	問1 利用している 公共施設数	問 4-1 知っている 制度・イベントの数	問 11 年齢	回答率
問1 利用している 公共施設数	1	0.344479	0.065789	0.520996
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	0.344479	1	0.196813	0.540121
問 11 年齢	0.065789	0.196813	1	0.121418
回答率	0.520996	0.540121	0.121418	1

出発行列: 相関行列

	Z1	Z2	Z3	Z4
固有値	1.991916753	0.97575	0.631494	0.400839

	Z1	Z2	Z3	Z4
寄与率	0.497979188	0.243937	0.157874	0.10021
累積寄与率	0.497979188	0.741917	0.89979	1

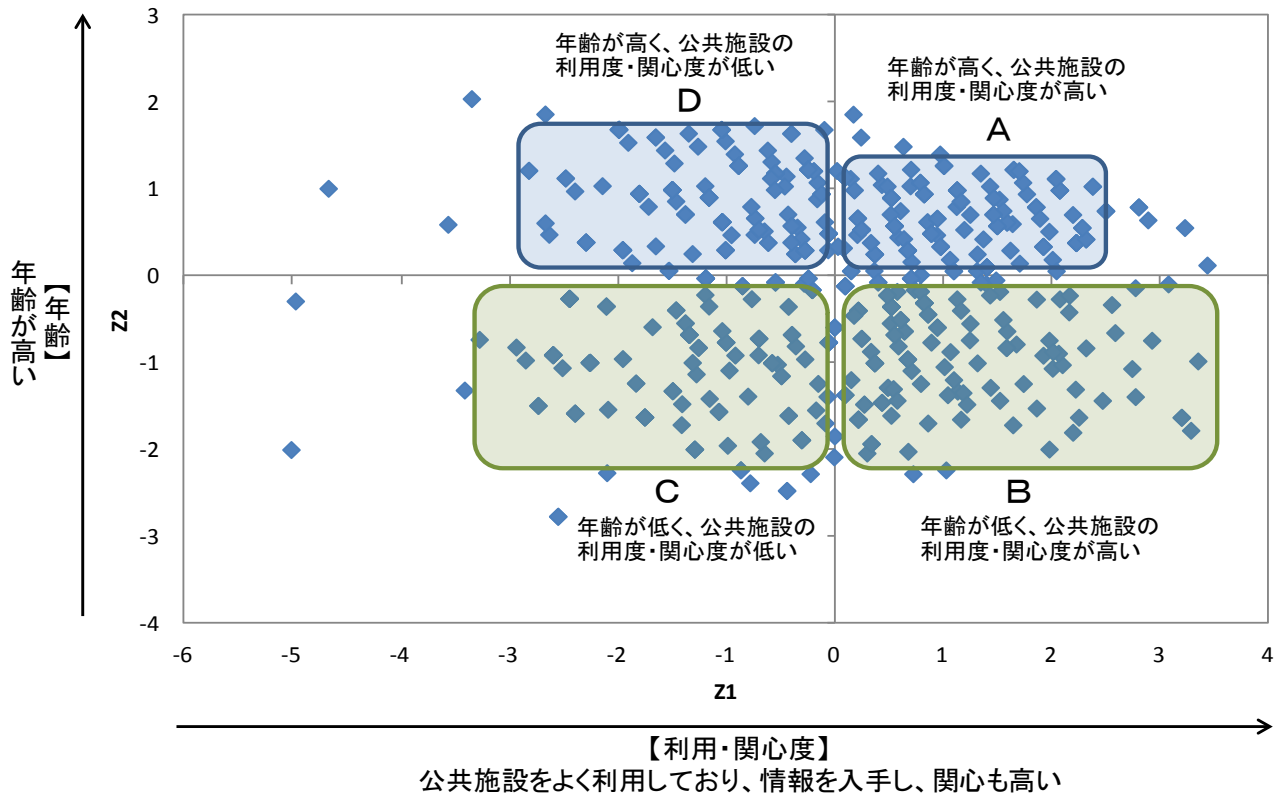
固有ベクトル

	Z1	Z2	Z3	Z4
問1 利用している 公共施設数	0.52563533	-0.29462	-0.6895	-0.40187
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	0.555799276	0.080176	0.671357	-0.48367
問 11 年齢	0.219268816	0.939066	-0.26074	0.04571
回答率	0.605570683	-0.15788	0.076717	0.776191

因子負荷量

	Z1	Z2	Z3	Z4
問1 利用している 公共施設数	0.599811047	-0.2353	-0.44301	-0.20571
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	0.428772882	0.04329	0.291616	-0.16738
問 11 年齢	0.021390526	0.064117	-0.01432	0.002
回答率	7.655768319	-1.39695	0.54609	4.401919

図表 2-53 主成分得点（相関行列）の分布



4 秩父市の現行コミュニケーション手法の課題抽出等

(1) 公共施設の状況やファシリティマネジメントに対する関心・理解が低い

市民生活に密着する公共施設の再編等においては、市民理解を得られるような丁寧なコミュニケーションが必要であると考えられるが、本調査研究で実施した市民アンケート調査結果からも現行のコミュニケーションでは、市民の十分な理解が得られているとは言えない。

市民アンケート調査では、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の内容を把握・理解しているのは 2.2%にとどまる。約 80%は「全く知らない」と答えており、「策定されたことは知っているが、内容は知らない」と回答した割合と合わせると、約 95%が公共施設FM等の具体的な中身については知らない状況であり、公共施設FM等に対する認知度は低い。

公共施設の改革やFM等の個別の取組について関心の有無を聞くと、おおむね3～4割の市民は「関心がある」と回答している。一定割合の市民は、関心があるにも関わらず、必要な情報が届いていないとみることができる。

一方、「関心がない」という市民はおおむね1割程度であるが、「どちらともいえない」「分からない」「無回答」といった市民も、広い意味では関心をあまり持っていない層と捉えることができる。これらを合わせると、おおむね半分以上の市民は、そもそも関心を持ってもらうに至っていないのが現状といえる。

このように、多くの市民が、公共施設の状況やFMについて関心を持っていないこととは、認知度が低いことが要因と言える。

(2) 情報入手経路は市報に限定されており、市民側からの発信はほとんどみられない

公共施設FMにおけるコミュニケーション手法は、双方向性や市民との接点の大きさ等に応じて、図表 2-54 のように4段階に分類することができる。秩父市では、これらの4段階（「広報」、「広聴」、「共創」、「協働」）のうち、一方向型の「広報」（市報ちちぶ・市ホームページ・フェイスブック・シンポジウム等）や「広聴」（パブリックコメント制度や何でも投書箱・ふらっと市長室・市民アンケート等）が中心となっている。

これらを市民側からみると、市政・施設情報の入手経路については、「市報」の利用割合が約8割と突出して高い。市が発行するパンフレットやホームページの利用者も約1/4を占めるが、14.6%は「特に利用しているものはない」と回答しており、情報入手経路は限定的であり、情報が十分に伝わっているとは考えにくい状況である。

一方、広聴型のコミュニケーション手法（パブリックコメント制度、何でも投書箱、ふらっと市長室）については、周知度は高まりつつあるものの、利用したことがある人の割合は5%にも満たない。双方向型のワークショップ・市民説明会についても、同様の傾向である。

F Mを進めていくための合意形成の手法については、「パンフレットなどの作成、公開・配布」という回答が約半分を占め、「知りたい」というニーズは高いと考えられる。こうしたニーズに沿った情報提供を行っていくことが望まれる。また、「サポートを必要とする市民の声を聴く」という回答も半分以上を占めているほか、「次世代を担う若い人の意見聴取、提案取入」を望む回答の割合も高い。「意見を言いたい」、「意見を聴いてもらいたい」というニーズも高いと考えられ、広聴の充実が望まれる。

図表 2-54 公共施設 F Mにおけるコミュニケーション手法の類型

双方向性 ・接点	段階	主な手法	効果的な事例(例)
	第 1 段階 [広報] わかりやすく情報を発信する	パンフレット	・マンガ版パンフレット（さいたま市、日光市、龍ヶ崎市等）
		白書・カルテ	・白書の継続発行（さいたま市、習志野市等） ・施設カルテの発行（千葉市、習志野市、名古屋市等）
		パブリックコメント	・外部有識者から市民へのメッセージを付けたパブコメ（さいたま市等）
	第 2 段階 [広聴] 情報を届け、意見を聴き取る	市民アンケート	・公共施設市民アンケート（さいたま市、鎌倉市等）
		出前講座	・押しかけ講座、生涯学習講座、高校の授業での講座（さいたま市等）
		市民モニター	・公共施設インターネットモニター（秦野市、西尾市、田原市等）
	第 3 段階 [共創] 意見交換をし、アイデアを出し合う	施設複合化ワークショップ	・ゲーム形式（さいたま市、鎌倉市等） ・大学との連携（さいたま市、鶴ヶ島市等） ・施設計画に直結（さいたま市、習志野市等）
	第 4 段階 [協働] 計画や事業に、一緒に取り組む	施設の修繕に関する協働	・スマートフォンを活用して破損箇所等を市民が報告（千葉市）